2008/2009

ANNUAL REPORT

Office of the Ombudsman and
Child & Youth Advocate
Province of New Brunswick

2008/2009 Annual Report

Published by:

Office of the Ombudsman and Child and Youth Advocate
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

February 2010

ISBN 978-1-55471-268-7

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

February 1, 2010

Ms. Loredana Catalli Sonier

Clerk

Legislative Assembly

Province of New Brunswick

Fredericton, N.B.

Madam:

Pursuant to Subsection 25(1) of the ***Ombudsman Act***, Subsection 25(1) of the ***Child and Youth Advocate Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Forty-second Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2008 to March 31, 2009.

Respectfully submitted,

Bernard Richard

Ombudsman/Child and Youth Advocate

TO REACH THE OMBUDSMAN AND CHILD & YOUTH ADVOCATE

Write:	Office of the Ombudsman and Child & Youth Advocate P.O. Box 6000 548 York Street Fredericton, N.B. E3B 5H1
Telephone:	(506) 453-2789 1 (888) 465-1100 (Toll free)
Fax:	(506) 453-5599
E-mail:	nbombud@gnb.ca
In Person:	For appointment Telephone (506) 453-2789 (Toll free) 1 (888) 465-1100
Website:	www.gnb.ca Keyword: Ombudsman

IN MEMORIAM

During the past year our Office experienced the loss of Claire Pitre, Legal Counsel to the Office of the Ombudsman for 14 years. Claire was a dedicated public servant and always displayed a great deal of professionalism. She always had an open door and an accessible ear to those who needed it. Her positive attitude was infectious. She was a skilled lawyer, a compassionate colleague and a supportive mentor and she will be sorely missed.

MISSION STATEMENT

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick government organizations.

Under the ***Child and Youth Advocate Act***, the Office of the Child and Youth Advocate promotes the rights and interests of children and youth, strives to ensure that those rights and interests are protected and that their views are heard and considered in appropriate forums where those views might not otherwise be advanced.

TABLE OF CONTENTS

IN MEMORIAM ---- 4
MISSION STATEMENT ---- 5
FROM THE OMBUDSMAN ---- 7
CASE SUMMARIES ---- 10
STATUTORY RESPONSIBILITIES ---- 16
GOALS: OFFICE OF THE OMBUDSMAN ---- 17
GOALS: CHILD & YOUTH ADVOCATE ---- 17
THE OMBUDSMAN ---- 18
THE CHILD AND YOUTH ADVOCATE ---- 19
SPECIAL PUBLICATIONS AND AWARDS ---- 20
PERFORMANCE INDICATORS ---- 22
FINANCIAL INFORMATION ---- 23
OFFICE OF THE OMBUDSMAN AND CHILD AND YOUTH ADVOCATE ---- 24
CORRECTIONAL INSTITUTIONS ---- 27
RIGHT TO INFORMATION ACT ---- 29
CIVIL SERVICE ACT ---- 32
PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT ---- 34
CHILD AND YOUTH ADVOCATE ACT ---- 37
2008/2009 STATISTICS ---- 39
TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT ---- 41
STATISTICS TABLE 2008/2009 ---- 51
CHARTS ---- 52

FROM THE OMBUDSMAN

A review of the 2008-2009 activities of the New Brunswick Office of the Ombudsman and Child and Youth Advocate indicates another very busy year for the office, including the publication of a major systemic report on services provided to youth in the youth criminal justice system, the first ever report card on the state of children in the province, and a review of the process followed by the government in the decision to eliminate early immersion.

CHILD AND YOUTH ADVOCACY

"Ashley Smith: A Report of the New Brunswick Ombudsman and Child and Youth Advocate on the services provided to a youth involved in the youth criminal justice system" was released in June 2008. The report was the result of an own-motion investigation launched in October 2007, shortly after Ms. Smith's death at Grand Valley Institution for Women, a federal correctional facility located in Kitchener, Ontario. It delves into Ms. Smith's incarceration from 2003-2006 in two provincial correctional facilities, the New Brunswick Youth Centre and the Saint John Regional Correctional Centre, prior to her transfer to the federal system. In the previous year our *"Connecting the Dots"* report had examined the plight of youths with very complex needs and New Brunswick had failed them and their families.

The Ashley Smith report was more focused on the gaps in services for youths suffering from mental illness or severe behavioral disorders **who are sentenced to serve custodial time**. The report's observations and 25 recommendations are geared towards improving the existing system by raising a number of red flags around issues that may otherwise go unnoticed, including: diverting youths from the youth criminal justice system; the availability of mental health and educational services for incarcerated youth; restricting the use of force on minors in adult facilities, especially the use of tasers; and applying stringent restrictions on the use of segregation at the New Brunswick Youth Centre.

The provincial report card on children and youth was released during the initial *State of Our Children and Youth* speech by the Ombudsman in November, 2008. The report looks at the state of New Brunswick's children and youth in terms of health and wellness, scholastic attainment, youth criminal justice, social condition, child welfare and behaviours that may place children and youth at risk.

During numerous investigations and reviews of services for children and youth it was noted that statistical evidence is either missing or outdated. Statistical profiles and longitudinal comparisons are needed to help determine if services being provided are meeting the mark. Providing objective information on the state of our children, an exercise we plan to repeat every year, will allow all New Brunswickers to know whether programs intended to help our kids are working.

The report into the Minister of Education's decision to modify the French Second Language curriculum was prompted by more than 330 complaints to our office. The processed used to decide to abolish Early French Immersion was found to be deficient in that the Minster deviated substantially from the consultation mechanisms he had promised. In any event, a Court of Queen's Bench decision forced the Minister to initiate a revised procedure for consultation before proceeding with any changes.

RIGHT TO INFORMATION AND PRIVACY

The office also released investigative reports on Lost Medicare Billing Cartridges during this period. A courier shipment from New Brunswick to British Columbia, which consisted of computer tapes containing personal health information, did not arrive. The affected individuals were not advised until more than six weeks after the tapes left New Brunswick. The tapes, which were never found, contained the personal health information of several hundred New Brunswick and British Columbia residents. The information was not protected by encryption.

New Brunswick's Ombudsman and British Columbia's Information and Privacy Commissioner both found that their governments failed to protect the personal health information of New Brunswick and British Columbia residents when a courier lost tapes containing health information. Several recommendations were made to ensure the advent of e-health ensures the best possible safeguards for this type of sensitive data.

In addition, the office produced and published submissions to the Legislature's Standing Committee on Law Amendments regarding discussion papers on personal health information and privacy legislation, as well as proposed changes to the *Right to Information Act*.

OMBUDSMAN

In 2008-09, our office handled an increase of 1.7% of complaints received. At 3,464, it is the highest total in the history of the office. We are totally immersed by our need to respond to citizens, by our determination not to let past recommendations (Broken Promises, Connecting the Dots, Ashley Smith) be forgotten and by new initiatives such as a partnership with Justice Canada to develop a screening model to detect and respond to youths with mental health BEFORE the youth criminal justice system becomes involved. This work requires adequate

resources and these are lacking. By comparison, Newfoundland and Labrador, a province with 200,000 fewer inhabitants than New Brunswick, has three offices carrying out our mandates (Citizens' Representative, Child and Youth Advocate and Information and Privacy Commissioner). Neither has the responsibility for Civil Service Act and, in total, they have 10 staff positions MORE to carry out their duties.

I know my staff is doing everything they possibly can to respond to every complaint and to advocate for every needy child that comes to us but there is a limit and we are long passed that boundary. As a result, we have set priorities (children really do come first at our office), we turn away complaints that are marginally within our mandates and some files are taking longer, sometimes several months, to respond to. I don't like it but that's the way it must be.

It was a difficult year because of the added workload but especially because of a number of unexpected events, the hardest of which was the untimely passing of our former legal counsel, Claire Pitre. Claire was a true inspiration as she battled cancer over several years. You would hardly have known it because she came to work with a smile on her face, a boisterous laugh and lots of time for anyone who needed her advice. She is and will be sorely missed.

Bernard Richard
Ombudsman and Child and Youth Advocate

CASE SUMMARIES

It Wasn't Me

New Brunswick Power Corporation - Customer Accounts

A man had been renting a room from the previous tenants of a housing unit but had recently taken over the lease. The reason for his call to the Ombudsman was that the previous tenant had incurred a large debt resulting in the power being disconnected. NB Power was refusing to connect the power in the new tenant's name until the debt was paid in full, even though this man's name had never been on the previous lease agreement or the previous NB Power account. Furthermore, he was now the sole lessee of the rental unit and the previous tenant was no longer residing at that address.

An Investigator called NB Power to inquire about the situation and why it was that the new tenant was unable to have an NB Power account in his name before the previous tenant settled his debt. In response, NB Power recognized their error and was able to set up an account for the new tenant that was separate from the previous tenant's debt concerns. A call from the investigator to the man confirmed that he did indeed have power and that "everything's great."

When We All Work Together

Social Development - Child Protection

Our office received a call from a concerned government employee. This employee had been working for some time with a high risk child who had been experiencing difficulties at school and at home, and had suicidal tendencies. While Mental Health was working with the child, they had removed her from her home environment (where there were suspicions of abuse) and placed her in a foster home where she was doing much better in all areas, to everyone's delight.

Since the child was doing better, Social Development decided that it was time to create a plan to reintegrate the child into the home environment. However, once this plan was made known

to the child, the previous destructive behaviors returned in full force. Although both Mental Health and Social Development had the best interest of the child in mind, certain aspects of the child's needs were being overlooked and some workers involved in the case were lacking the whole picture due to challenges in sharing information between departments.

Through the mediation of one of our Child and Youth Advocate social workers, Mental Health and Social Development were able to come to a solution that worked for everyone involved whereby the child was able to stay in the foster home. The departments also developed an action plan for the child's future care that would ensure the best interests of the child. After these arrangements were made, the child once again began doing well in all aspects and was happy with the results.

Not a Child, Not yet an Adult

Department of Health - Youth/Service Gaps

A government employee called our office with concerns regarding a youth who they had been working with. The youth in question was too old to be placed in foster care and the centre where she had been staying until recently was no longer able to meet her needs. The youth was not able to go home and not in a position to be on her own in the community due to mental health concerns and a lack of essential skills. The youth needed the structure of a group home, but it seemed that no program was available or right for her unique needs and situation.

The government employee who was working on the file had requested funding from Social Development and Mental Heath for an Alternate Family Living Arrangement (AFLA) for the youth, but was so far unsuccessful. Through numerous discussions with people at various levels in both departments, our office advocated for funding for this unique situation and obvious service gap, and was able to get the youth placed in an AFLA by way of Jordan's Principle. Jordan's Principle states that the child's well being should always be the first priority when there are jurisdictional disputes surrounding government services. It states that the government of first contact should pay for the services

required by the child without delay or disruption; the jurisdictional disputes over expenses should be resolved through intergovernmental processes after the fact.

Two Provinces, One Miscommunication

Public Safety - Corrections

An inmate called the Ombudsman's Office from a provincial correctional centre with a claim that he had a court date in another province the following day for an unrelated offense. He stated that when he inquired to both the programmer and superintendent of the correctional centre about making arrangements to attend, neither of them was aware of the court date and therefore no arrangements had been made to transport the inmate to the other province. The inmate was concerned that he would face further charges or penalties should he miss the court date.

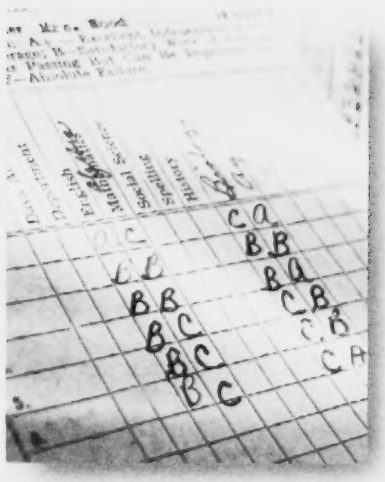
After we received this call, our office contacted the court in question from the other province to confirm that this man was scheduled for a hearing, and it was confirmed that the inmate did in fact have a court date scheduled. It was clear that because the information concerning the court date had not been passed along to the correctional centre in New Brunswick, the inmate would be unable to attend the scheduled date. Our office then contacted the New Brunswick correctional centre to inform them of the situation, and we were assured that arrangements would be made to allow the inmate to attend a rescheduled court date. In the end, the inmate was able to attend the postponed court date and he faced no repercussions for being unable to attend the original date.

The Case of the Missing Transcript

Education - School Districts

A woman had recently applied for a job position and was the successful candidate. The employer offering the job was excited to gain the employee and the experience she brought with her, and the new employee was eager to begin this new position. The final step to securing

the offer of employment was for the woman to submit to the employer proof of graduation from high school. Unfortunately, this was proving to be a difficult task.



The woman contacted the school board and the provincial Archives, but was told that there was no record of her attending or graduating from the high school, nor were they able to find any transcripts detailing her high school education. By contacting the superintendent of the school district in question, the Ombudsman's office was able to determine that the records at Archives needed to be searched through manually and we requested that a manual search be conducted. It wasn't long before the transcripts were successfully located by the Archives staff and were forwarded to the potential employer. The client was able to accept the offer of employment and both the employer and the potential employee were very happy with the outcome of the situation.

Service Please

Public Safety – Corrections

A youth offender called the Ombudsman's office with a complaint that he was not being offered services in his language of choice at the correctional centre. As a bilingual province, it is the Government of New Brunswick's responsibility to offer all government services in the client's language of choice, either French or English. The youth calling was a francophone who didn't speak any English, and was finding himself unable to access services such as a psychologist or a nurse in his language of choice.

In response to this complaint, one of our investigators called the institution and made staff aware of his request to access services in the language of his choice and detailed what those services were. Once made aware of the youth's desire to access those services in French, the staff at the correctional centre were able to relocate the youth to a bilingual unit and immediately made arrangements for the youth to access medical

professionals who could provide the necessary services to the youth in his language of choice.

Try Again

Public Safety – Department of Motor Vehicles

Our office received a complaint from a senior citizen whose license had been revoked. The woman had suffered from a critical illness which impaired her cognitive functioning and was ordered to surrender her driver's license at the recommendation of her doctor. Fortunately, the woman recovered from her illness, and with her doctor's consent, undertook road testing to reclaim her driving privileges.

After failing several road tests, the woman was told by the Department of Public Safety that she would not be permitted to undertake any further testing and that she should permanently retire from driving. Confident that she could pass the test and resume driving safely, the woman contacted our Office for help.

We investigated and found that there is no legal limit to the number of times a person can take the road test. Furthermore, we felt that prohibiting the woman from any further testing was discrimination based on her age, and that a similar prohibition would likely not be imposed on a younger driver. Upon our intervention, the Department of Public Safety agreed that the woman could retest. Upon further testing, the woman successfully earned her license and resumed driving.

Give Me Some Notice Please

Public Safety - Corrections

An inmate called our office with a complaint that an open visit scheduled with his father, who had to travel a considerably long distance to get to the institution, had been cancelled at the last minute. The visit had been scheduled three weeks in advance in order for the father to make appropriate travel arrangements. The day of the scheduled visit the inmate was informed that the visit was cancelled only two hours before it was to take place. His father had already travelled the distance expecting to visit with his son.

The reason given to the inmate for the cancellation was that unfortunately the institution was short on staff that particular day and therefore no guards were available to monitor the open visit as their policy requires. Since there were no guards available that day, the inmate was told that the visit would have to be rescheduled for another day.

After our office received this complaint an investigator contacted the institution and informed them of the exceptional circumstances that had been present in this situation due to the extensive travel arrangements of the inmate's father. The deputy superintendent informed our investigator that he would discuss these types of situations with staff so that in the future visitors who travel exceptionally long distances can be accommodated as best as possible and granted minimum security visits if no other visitation arrangements can be made that day.

Policy Predicament

WorkSafeNB - Worker's Compensation Benefits

Our office received a complaint from a man who had applied for Home Care and Independence Allowance through WorkSafeNB. The man had applied for these benefits to help him with the upkeep of his home, but his application was denied. An investigator from our office called WorkSafeNB to discuss his concerns and to go over the applicable policy in this situation.

After discussing this file with WorkSafeNB, it was discovered that two things were affecting the man's application for Home Care and Independence Allowance benefits. The first was that some relevant information had not been made available to WorkSafeNB and therefore was not considered when calculating the Home Care Allowance. Secondly, our office determined that there were gaps in the policy that did not fairly address the needs of this particular applicant. As a result, we worked with WorkSafeNB to ensure they had all the relevant and necessary information from the client and we also made recommendations to improve the policy in order to avoid similar complaints in the future. In the end, the man's application for benefits was approved and WorkSafeNB agreed to consider our recommendations at an upcoming policy review.

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has a broad legislated jurisdiction under the Ombudsman Act, as well as significant compliance and administrative responsibility and fairness in the public sector.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under six Statutes.

1. *Ombudsman Act*
2. *Civil Service Act*
3. *Right to Information Act*
4. *Archives Act*
5. *Protection of Personal Information Act*
6. *Child and Youth Advocate Act*

GOALS: OFFICE OF THE OMBUDSMAN

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

3. To review policies, procedures, legislation and regulation to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

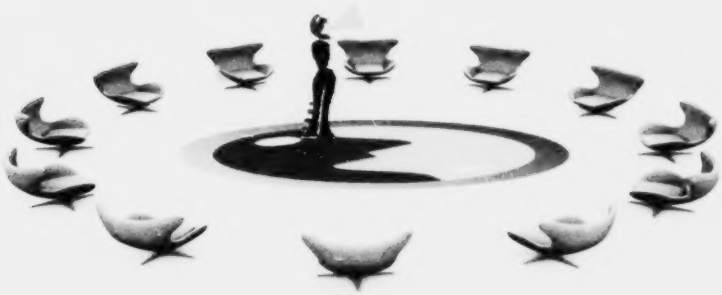
GOALS: CHILD & YOUTH ADVOCATE

The Office of the Child and Youth Advocate is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations with the goal of promoting and protecting the rights and interests of children and youth.

2. To provide efficient, effective and accessible services to every child and youth within the framework of the human and fiscal resources provided so that their voices may be heard and considered in forums where their views might not otherwise be advanced.

3. To review policies, procedures, legislation, and regulations to advance the rights and interests of children and youth and, where appropriate, to provide information and advice to government agencies and officials about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youth.



THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Ombudsman is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints into any matter of administration. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

What we can do

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations or any other public authority as defined under the ***Ombudsman Act***.

What we can't do

The Ombudsman and his staff do **not** have authority to investigate complaints concerning:

- Federal Government
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

THE CHILD AND YOUTH ADVOCATE

The Child and Youth Advocate is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Child and Youth Advocate is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly. In these ways the Child and Youth Advocate is similar to the Ombudsman.

There are marked differences, however, between the Ombudsman and the Child and Youth Advocate. The Child and Youth Advocate acts as an advocate for the rights and interests of children and youth. Under the ***Child and Youth Advocate Act***, the advocate is responsible for ensuring that the rights and interests of children and youth are protected and that their views are heard and considered in appropriate forums where those views might not otherwise be advanced. Pursuant to the advocate's mandate under the ***Act***, the advocate also provides information and advice to government agencies and officials about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youths.

What the Advocate Can Do

The Child and Youth Advocate and his staff, pursuant to the ***Child and Youth Advocate Act***, have the ability to assist children and youth by:

- Listening to the needs and concerns of area children and youth
- Ensuring that their rights and interests are protected
- Making sure their views are heard in the appropriate forums
- Investigating complaints they may have about how previous situations were handled by government agencies
- Ensuring they have proper access to the appropriate services
- Continually monitoring laws and policies to make sure they are not only fair to children and youth, but that they are followed properly as well
- Reporting on the availability, effectiveness, responsiveness and relevance of child and youth services in the community
- Acting as an advocate for the rights and interests of children and youth in general

What the Advocate Can't Do

The Child and Youth Advocate and his staff do not act as advocates for the rights and interests of parents or adults nor do they act as legal counsel in any fashion.

SPECIAL PUBLICATIONS AND AWARDS

The Ashley Smith Report: A Report of the New Brunswick Ombudsman and Child and Youth Advocate on the services provided to a youth involved in the youth criminal justice system

"All members of our society need to understand that the youth criminal justice system in New Brunswick needs a substantial revamping. In my opinion, without a proper and realistic appreciation of the purpose of this system, we are losing out on a singular opportunity to invest in the wellbeing of our youth and consequently, in the future of our province. The youth criminal justice system should be administered and implemented as a means to an end, not an end in itself. Only then will it be clearly understood that youths who suffer from a mental illness or a severe behavioural disorder and who commit a crime punishable under existing criminal provisions have a right to a recovery. They must be given the proper tools to make, at the very least, an attempt at reintegrating society as productive members. The alternative is unacceptable."

Report of the Ombudsman into the Minister of Education's decision to modify the French Second Language Curriculum

"From this investigation, it is clear that there is far more agreement on the fundamental issues such as French Second Language learning, streaming and testing, than there is disagreement. Given the broad understanding of problems and possibilities, there is good reason to believe that a proper public engagement process could devise alternative curriculum proposals that could serve as the basis of a broader social consensus. Considering the various proposals put forward already, I remain very hopeful that there may be a better way forward: one that includes and respects all opinions, one that honors New Brunswick's unique contribution to Canada, and one that can address the Minister's sincere concerns and laudable goals without leaving any child behind and without disenfranchising any parent."

Investigation into Lost Personal Information by the Department of Health – Medicare Billing Cartridges

"The breach of personal information that occurred in October of 2007 has hopefully served as a significant, if not painful, wake up call to the Department of Health as well as all other government departments: privacy is an issue that needs our full attention. It is not enough to say that protecting personal information is important within the organization. The Department of Health, as well as all other government departments, needs to insure that protecting personal information is a goal of every employee of the organization that handles personal information."

More than just words: A statistical backgrounder to the 2008 State of our Children and Youth address

"Our goal is the best interests and optimal development of every child and it is one we would encourage everyone to take seriously. Our premise is that given the right conditions children will be less likely to engage in activities that place youth at risk and will be far more successful in achieving their goals in life and in contributing to the growth of their society."

Muriel McQueen Ferguson Foundation Award

Bernard Richard was presented with the 16th Muriel McQueen Fergusson Foundation Award in recognition of his efforts to counter problems of family violence over the past thirty years as a former social worker, practicing lawyer, MLA, cabinet minister and current Ombudsman and Child and Youth Advocate.

T. Murray, Sen. M. Trenholme Counsell, B. Richard, Award Recipient, Dr. D. Besner, President MMFF.
PHOTO BY: MULLIN'S PHOTOGRAPHY LTD.

PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through indicators which are identified below.

Supporting our central mission

Indicator The Office of the Ombudsman has one central mission: to ensure that all New Brunswick citizens are treated with administrative fairness by government and its agencies. Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to guarantee that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Result Our central mission is communicated through various public and government employee education activities and speaking opportunities by the Ombudsman and staff, and are reinforced via the office's Web pages, printed material and our Annual Report.

Providing service in an effective and efficient manner

Indicator The Office of the Ombudsman has instituted a number of efficiencies since January 2004 in an effort to better serve our legislated mandate. These include: a toll free 1-888 telephone number which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; an enhanced Web page; a number of administrative and technical improvements; annually meeting with government departments and a variety of agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties; and the introduction of an information poster for provincial correction centres.

Result The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received remains at approximately 90% for 2008/2009.

FINANCIAL INFORMATION

	Budget	Actual
Wages and Benefits	1,445,200	1,275,400
Other Services	243,000	224,900
Materials and Supplies	30,500	19,900
Property and Equipment	26,100	38,800
Contributions and Grants	0	200
Total	1,744,800	1,559,200*

*This variance was largely due to staff vacancies and staff on leave during this period.

OFFICE OF THE OMBUDSMAN AND CHILD AND YOUTH ADVOCATE

Employees	Work Title
Albert, Jessica	Investigator
Basque, Lyne	Investigator
Cantin, Francine	Clinical Supervisor/Social Worker
Cronkhite, Amy	Administrative Assistant
Daigle, Jennifer	Investigator
Dickison, Julie	Executive Secretary
Doyle, Anne	Investigator/Social Worker
Gilliland, Steve	Executive Director
Guthrie, Janel	Administrative Assistant
Hébert, Sylvie	Investigator/Social Worker
Jardine, Kathryn	Investigator/Legal Officer
LeBlanc, Mélanie	Investigator/Social Worker
Levert, François	Investigator/Legal Officer
Levesque, Marie-Josée*	Investigator
Murray, Jennifer*	Investigator/Legal Officer
Richard, Bernard	Ombudsman/Child and Youth Advocate
Savoie, Robert	Investigator
Whalen, Christian	Legal Counsel

*Part-time

OMBUDSMAN ACT

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters involving provincial government departments and other related organizations such as school districts, regional health authorities and municipalities.

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, regional health authorities, crown agencies and other authorities responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

2008/2009 STATISTICS

The Office of the Ombudsman received a total of 3,067 complaints, inquiries and requests for information under the ***Ombudsman Act*** during the year 2008/2009.

An investigative report on French Second Language Curriculum was also released during this period. The report, which delved into the process involved in Minister of Education's decision to modify the French Second Language curriculum, was prompted by more than 330 complaints to this office in relation to the minister's decision to abolish Early French Immersion.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2008/2009 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it should also be noted that some complaints were received which were of a **criminal nature** i.e. assault. Such a complaint is a matter for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department in addition to the correctional facility concerned is also given the opportunity to be heard.

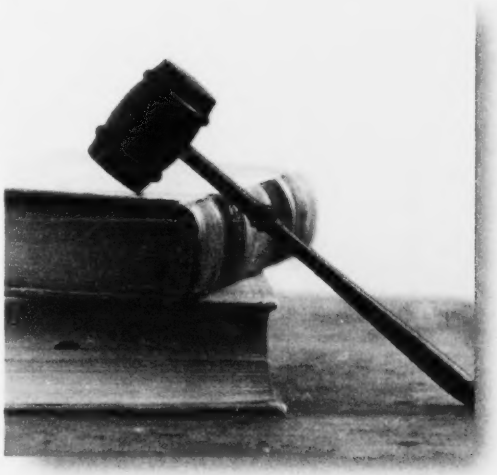
On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

2008/2009 STATISTICS

In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 828 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

RIGHT TO INFORMATION ACT

The ***Right to Information Act*** was adopted in 1978 to guarantee the right of all New Brunswickers to access public information. The ***Act*** was the second instrument of its kind in Canada, making New Brunswick one of the first jurisdictions in the world to proclaim this right. The Act has been amended on several occasions since it came into force. However, the amendments have generally had the effect of expanding the exemptions applicable to certain types of records and therefore limiting the right to information.



Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of the Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral and to render his recommendation as soon as possible thereafter.

The ***Act*** allows the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and this review is conducted in private.

Usually, the Ombudsman inspects the information on-site, but the records or copies of them may also be provided to the Ombudsman, under seal, for ease of reference in preparing a recommendation. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

The Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including *"any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise."*

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

2008/2009 STATISTICS

During the year 2008/2009, the Office of the Ombudsman received 45 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 7 reviews leading to recommendations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

The seven recommendations dealt with a variety of issues ranging from the duty of timely response and disclosure in the context of members of the official opposition in the Legislative Assembly requesting government information, the duty to ensure that specific statutory-based confidentiality privileges are applied in the appropriate context so as not to unduly restrict disclosure, and the recurring themes of the duty to make dutiful and exhaustive search for records as well as the duty to seek clarification of requests when necessary. Requests for information included a wide range of subjects, including documentation relating to the representation of non-lawyer agents in Provincial court, the ability to make an access request on behalf of a deceased sibling, documentation regarding safety concerns in the requestor's NB Power service area, business and financial information relating to power production and the Lepreau refurbishment project, and quarterly financial updates prepared by the Department of Finance.

In *Ryan v. Minister of Social Development*, a request for documentation relating to complaints and investigations conducted by the Department of certain special care home facilities prompted a review of several of the exemptions under the Act, including specific confidentiality provisions of the *Family Services Act*. In our review, our Office found that the Minister had taken a narrow interpretation of the request, which lead to a smaller number of relevant documents being identified as responsive records. The recommendation emphasized the duty to seek clarification of the request where it is unclear or open to interpretation, and the duty to conduct dutiful and exhaustive searches for responsive records in order to provide full and frank disclosure in accordance with the spirit of the Act.

In *D.F. v. Minister of Public Safety*, a request for information related to a workplace investigation provided the opportunity for this Office to explore the scope of the personal

information exemption in the context of employees providing information in confidence in the course of a workplace incident investigation. The Minister claimed that the incent report documents were exempt from disclosure as they contained personal information, but did not consider the exemption clause relating to personal information about a person being provided by another person in confidence, which we found more appropriately fit the context of this request.

2008/2009 ACTIVITIES

The 2008-2009 fiscal year saw significant developments on the law reform front. In June 2008, the government introduced Bill 82—Access to Information and Protection of Privacy Act in the Legislative Assembly. The Bill was referred to the Law Amendments Committee for review, and in October 2008, the Committee held public consultations. Our Office made submissions, emphasizing the highlights and drawbacks of the proposed legislation. Highlights included the establishment of an independent and separate Information and Privacy Commissioner's office, an expanded scope to include municipalities and universities, and duty to assist and proactive disclosure provisions, while we expressed serious reservations about the expanded scope of exemptions to disclosure, the Commissioner's lack of order-making power, and the proposed increase in the fee structure. Based on the concerns raised in the public consultation process, the Committee recommended that the Bill not proceed in its current form and the Bill died on the order paper in November 2008. Updated legislation will be forthcoming.

In June 2008, our Office assisted with the organizing of the fourth annual Maritime Access and Privacy Workshop, which we hosted in Moncton. The two-day workshop featured presentations from national leading access and privacy experts and was very well attended. We will continue our participation in the organization of next year's workshop which will be held in Halifax in May 2009.

In September 2008, our Office participated in Canada's third annual Right to Know Week along with other Canadian Information and Privacy Commissioners' offices. The week's activities included public forums on Bill 82, electronic health records and public engagement, held in conjunction with CBC New Brunswick, St. Thomas University's School of Journalism, UNB Faculty of Law, and the Faculty of Law at the Université de Moncton, as well as an information session for government Right to Information coordinators.

CIVIL SERVICE ACT

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to: hear appeals from employees relating to appointment decisions; investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the *Act* to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

2008/2009 STATISTICS

A total of 47 files were opened under the ***Civil Service Act*** in 2008/2009. This included 5 appeals under Section 32 of the ***Act***. The results of the appeals were as follows: 3 were dismissed; and 2 were withdrawn. There were also 5 inquiries under Section 32 of the ***Act***, in which information and/or clarification was provided.

There were 19 investigations under Section 33 of the ***Act***; of these investigations, 8 were not substantiated; 7 were concluded with clarification being provided; and 4 were withdrawn. There were also 14 inquiries under Section 33 of the ***Act***. In addition, there were 3 investigations related to casual employment in the civil service. There was also 1 investigation into complaints about the Probationary Period of employment under the ***Civil Service Act***.
The other files opened by the Office of the Ombudsman under the ***Civil Service Act*** were classified as general inquiries.

PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT

The Government of New Brunswick introduced the ***Protection of Personal Information Act*** (POPIA) in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

Like the ***Right to Information Act***, POPIA entrusts the Office of the Ombudsman with the compliance function regarding complaints under the Act. POPIA guarantees the citizen's right to know what information government holds about them and their right to have that personal information treated confidentially. In New Brunswick, unlike some other provinces, there is no provincial law that regulates the confidentiality of personal information in the private sector, and so the federal ***Personal Information Protection and Electronic Disclosure Act*** (PIPEDA) applies to all commercial and private sector organizations in the province. It does not however regulate privacy issues as between a private sector employer and their employees. The result is that each year several people complain to our office of privacy violations for which there is no administrative remedy in New Brunswick, and no independent oversight body to deal with such complaints.

Like PIPEDA, the provincial ***Protection of Personal Information Act*** is a law which gives statutory authority to the 10 privacy principles set out in the Model Privacy Code of the Canadian Standards Association. The enforcement mechanism is by way of complaint to the Ombudsman who has a power of recommendation, rather than an authority to issue legally binding orders to a public body.

COMPLAINTS UNDER THE *PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the ***Act***.

2008/2009 STATISTICS

During the year 2008/2009, the Office of the Ombudsman received 39 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***. We received complaints about a variety of privacy concerns and breaches, including public bodies' use of drivers' licences and Social Insurance Numbers as a means of identification, misdirected mailings of documents containing sensitive personal information, and potential and actual privacy breaches relating to loss and theft of mobile electronic devices.

In response to an individual complaint against WorkSafe NB regarding the sharing of information between a WorkSafe NB nurse and the complainant's pharmacist, this Office conducted an inquiry to determine WorkSafe's compliance with POPIA. The specific complaint was that the nurse in charge of the complainant's pain management care contacted his pharmacist to inform that WorkSafe NB had provided special authorization to cover the costs of a specific medication for a set timeframe and that the coverage might not continue based on further assessment of the complainant's condition. This Office found that the nurse shared limited information with the pharmacist relating to the complainant's eligibility for government funding of medication and that in this context, the complainant's consent to have health care providers share information was reasonably implied. We found that this did not constitute a breach of privacy under POPIA as the information was disclosed for the purposes which it was collected—the subsidization of pain medication by WorkSafe NB.

In response to an individual complaint against Saint John Court Services regarding the mailing of the complainant's court documents to a third party without his consent, this Office conducted an inquiry into this matter to determine Saint John Court Service's compliance with POPIA. While our investigation found that this situation did constitute a breach of privacy under the POPIA, we also found that the breach was an isolated incident due to human error and that Saint John Court Services had taken adequate measures to prevent similar breaches from occurring again in the future.

2008/2009 ACTIVITIES

The past year has seen significant law reform developments in the area of privacy protection. In June 2008, the government introduced Bill 82—Access to Information and Protection of Privacy Act in the Legislative Assembly. The Bill was referred to the Law Amendments Committee for review, and public consultations were held in October 2008. Our Office made submissions, expressing serious reservations about the Bill including the omission of an enshrined right to privacy, the exclusion of POPIA's ten privacy principles, and the lack of a mandatory breach notification provision. Based on the concerns raised in the public consultation process, the Committee recommended that the Bill not proceed in its current form and the Bill died on the order paper in November 2008. Updated legislation will be forthcoming.

Our office also made submissions to the Committee on the Discussion Paper on Personal Health Information—Access and Privacy Legislation, in which we highlighted the need for personal health information-specific legislation and an independent and separate oversight body. Proposed legislation will be forthcoming.

The Province continues to invest significantly in the development of the electronic health record and the Ombudsman has been involved in that planning effort at the provincial level and through the Privacy Forum of Canada Health Infoway. Finally, the Office continues to actively support stronger ties and consultative work between privacy commissioners' offices in the Atlantic region, nationally, and internationally within the Francophonie and the Forum of Data Protection Authorities from federal states.

As the possible transfer of this mandate to a new independent Information and Privacy Commissioner's Office is under consideration, this Office has had to continue with the enforcement activities under this mandate within the confines of very meagre resources. The significant rise in enforcement activity, particularly in the area of privacy breach investigations, has required us to limit our involvement in the review of information management practices, as well as internal preparations for the possible transfer of the mandate to a new authority. Whatever decision is made regarding the responsible oversight body for this mandate, new public spending is urgently required in order to safeguard and protect the privacy of New Brunswickers and their right to information.

CHILD AND YOUTH ADVOCATE ACT

The ***Child and Youth Advocate Act*** received Royal Assent on June 30, 2004; however no one was appointed to the position until October 26, 2006 when the Ombudsman agreed to assume responsibility for this legislation to ensure that children and youths' rights and interests are protected in government policy, programs and services.

Section 2 of the Act outlines the Advocate's responsibilities as:

(a) ensuring that the rights and interests of children and youths are protected;

(b) ensuring that the views of children and youths are heard and considered in appropriate forums, where those views might not otherwise be advanced;

(c) ensuring that children and youths have access to services, and that complaints children and youths might have about those services receive appropriate attention;

(d) providing information and advice to the government, government agencies, and communities, about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youths; and

(e) acting as an advocate for the rights and interests of children and youths generally.

The Advocate is not to act as legal counsel. In carrying out the functions and duties of the Office, the Advocate may pursuant to subsection 13(1):

(a) receive and review a matter relating to a child, a youth, or a group of children or youths;

(b) advocate or mediate or use another dispute resolution process on behalf of a child, youth, or a group of children or youths;

(c) if advocacy, mediation or another dispute resolution process has not resulted in an outcome the Advocate deems satisfactory, conduct an investigation on behalf of the child, youth, or group of children or youths;

(d) initiate and participate in, or assist children and youths to initiate and participate in case conferences, administrative review, mediation, or other process in which decisions are made about the provision of services;

(e) inform the public about the needs and rights of children and youths, including information about the Office of the Child and Youth Advocate;

(f) make recommendations to the government or an authority about legislation, policies, and practices, respecting services to or the rights of children and youths.

Requests for Advocacy under the *Child and Youth Advocate Act*

Child and Youth Advocate (CYA) complaints may be distinguished from those of the Ombudsman primarily by any involvement of children or youths and also the need to have the best interest of the child at the forefront of the investigation.

Some requests for advocacy come directly from the child or youth in question, but the vast majority come from someone else concerning a child or youth. Regardless of who is originating the request for advocacy, the focus of the CYA is the best interest of the child at all times. It is a child centered approach. This is consistent with a recent Supreme Court of Canada judgment in *Syl Apps Secure Treatment Centre v. B. D., July 27, 2007.*

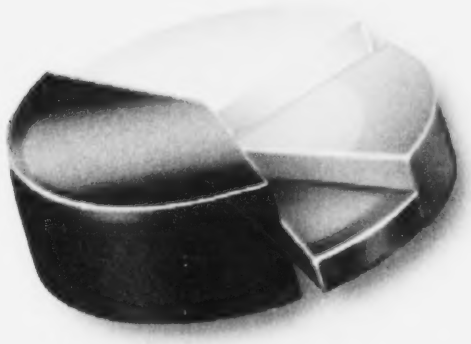
Generally, Ombudsman investigations take between one to three months, however, CYA investigations tend to take longer. It is important to keep a relationship with the complainant active and to make contact on a regular basis to provide and receive information on the case.

Case sensitivity is extremely important in CYA cases; much of the information is confidential.

2008/2009 STATISTICS

In the period covered by this annual report a total of 266 files were opened under the ***Child and Youth Advocate Act.*** Most of the complaints have come from family members, not from children or youths. A few have come from concerned citizens or government officials. In 2008-2009, the Office received complaints on a variety of issues, including allegations of child abuse or neglect, access to mental health services, child custody and access, child support payments, children with special needs at school, adoption, lack of social services for youths 16-19, etc. Many fall under the Department of Social Development, although other departments such as the Department of Education, the Department of Health and the Department of Justice have also been involved.

2008/2009 STATISTICS



- The Office of the Ombudsman and Child and Youth Advocate received a total of 3464 complaints, inquiries and requests for information during the year 2008/2009. Of this number, 1883 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 863 were inquiries and requests for information, and 718 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 201 complaints carried over from the previous year were investigated.
- During the year 2008/2009, the Office of the Ombudsman received 45 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 18 reviews leading to recommendations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.
- A total of 47 files were opened under the ***Civil Service Act*** in 2008/2009. This included 5 appeals under Section 32 of the ***Act***. The results of the appeals were as follows: 3 were dismissed and 2 were withdrawn. There were also 5 inquiries under Section 32 of the *Act*, in which information and/or clarification was provided.
- There were 19 investigations under Section 33 of the ***Civil Service Act***; 8 of these investigations were not substantiated; 7 concluded with clarification being provided; and 4 were withdrawn. There were also 14 inquiries under Section 33 of the ***Act***.
- In addition, there were 3 investigations related to casual employment in the civil service.
- There was 1 investigation concerning the Probationary Period of employment under the ***Civil Service Act***.
- The other files opened by the Office of the Ombudsman under the ***Civil Service Act*** were classified as general inquiries.

- During the year 2008/2009, the Office of the Ombudsman received 39 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.
- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 828 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.
- In the period covered by this annual report a total of 266 files were opened under the ***Child and Youth Advocate Act.*** Most of the complaints have come from family members, not from children or youths. A few have come from concerned citizens or government officials. In 2008-2009, the Office received complaints on a variety of issues, including allegations of child abuse or neglect, access to mental health services, child custody and access, child support payments, children with special needs at school, adoption, lack of social services for youths 16-19, etc. Many fall under the Department of Social Development, although other departments such as the Department of Education, the Department of Health and the Department of Justice have also been involved.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2008/2009. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 10 complaints are set out in the tables below.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Health Issues	2007-2008	2008-2009
Assault/Abuse – Physical, Sexual, etc	15	4
Dental	17	18
Glasses, Eye Care	3	2
Medical Appliance	6	11
Medical Treatment	-	4
Mental Health	11	7
Prescriptions Requested or Denied	69	62
Request to go to Hospital	10	24
Request to see Nurse / Doctor Dental	52	44
Special Diet	7	10
Threat of Suicide	2	2
Subtotal	192	188
Living Conditions		
Cleanliness	16	27
Clothing and Bedding	30	21
Food	21	25
Heat and Ventilation	7	10
Maintenance and Repairs	3	14
Overcrowding	11	14
Subtotal	88	111
Abandoned By Inmate	8	12
Administration	5	6
Classification / Transfer	60	52
Complaint regarding staff	2	5
Contraband	4	4
Correspondence	12	22
Courts	6	8
Discipline	21	41
Legal Aid	5	4
Official Languages	4	3
Parole	6	2
Personal / Inmate Property	37	40

Placement within Institution	23	26
Probation	-	1
Program Privileges	24	10
Recreation	24	16
Request for House Arrest	-	5
Request Form	3	7
Requests for Items Denied	12	14
Segregation	35	22
Sentence / Remission Calculation	19	8
Staff Conduct and Department	30	38
Telephone Use	39	35
Temporary Absence Program	6	3
Threatened by Presence of Other Inmates	9	4
Use of Restraints	3	2
Verbal Abuse/Swearing	-	2
Visiting Privileges	19	27
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	130	123
Subtotal	548	544
Total	828	843

PUBLIC SAFETY

	2007-2008	2008-2009
Administration	2	1
Classification – Transfer	-	-
Complaints Regarding Staff	3	1
Coroner Services	2	1
Emergency Measures	-	1
Employment	12	7
Permits / Licenses	12	11
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry	20	13
Total	51	35

Social Development

	2007-2008	2008-2009
Income Assistance Benefits		
Amount/Calculation	20	15
Delay	5	7
Denied	16	28
Discontinued/Reduced	23	45
Eligibility Criteria	27	32
Long Term Needs	2	12
Repayment	1	3
Subtotal	94	142
Housing Unit		
Availability	17	29
Evictions	7	7
Inspections	1	3
Repairs	20	8
Tenant Rights	5	10
Transfers	7	11
Subtotal	57	68
Administration	9	10
Adoption	3	11
Appeal Board	1	4
Appeal Process	-	3
Appliances/Furniture	2	-
Children with Special Needs	-	1
Complaints Regarding Staff	20	20
Employment	23	8
Health Card	17	12
Heat Supplement	1	4
Loans/Grants-Housing	12	15
Medical Issues	9	3
Nursing Homes/Residential Services	29	26
Protection Services	103	102
Training – Work Programs	2	-
Transportation	-	6
Other (include Non jurisdiction & Inquiry)	57	92
Total	439	527

HEALTH AND WELLNESS

	2007-2008	2008-2009
Addiction Services	2	4
Administration	1	4
Admission	1	-
Ambulance Services	6	2
Complaints regarding Staff	-	3
Hospital Employment	-	1
Medicare	16	11
Mental Health	10	17
Permits/Licenses	-	1
Placement Services	-	1
Public Health	4	8
Special Needs programs	1	1
Vital Statistics	-	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry	24	15
Total	65	69

REGIONAL HEALTH AUTHORITIES

	2007-2008	2008-2009
Administration	3	3
Admission	2	3
Complaint Regarding Staff	9	8
Employment	13	7
Harassment (Employment)	1	-
Mental Health Services	6	4
Treatment	8	7
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	15	14
Total	57	46

WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

	2007-2008	2008-2009
Compensation		
Amount/Calculation	9	8
Discontinued/Reduced	18	14
Long-term Disability Benefits	2	1
Subtotal	29	23
Administration	2	5
Appeals Tribunal	6	5
Benefits – Delay	-	-
Claim Denied	9	13
Complaints Regarding Staff	6	9
Deeming	9	1
Employability Assessments	2	3
Employment	4	1
Health and Safety	2	-
Medical Payments	2	3
Medical Rehabilitation	2	2
Permanent Partial Impairment	-	1
Retraining	3	1
Others (includes Non jurisdiction & Inquiry)	25	20
Total	101	87

JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

	2007-2008	2008-2009
Administration	5	3
Complaint Regarding Staff	1	2
Employment	2	6
Insurance Branch	2	-
Support Payment and Orders	28	28
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry	54	23
Total	92	62

EDUCATION

	2007-2008	2008-2009
Access to School Records	1	1
Administration	1	2
Bullying	-	2
Children with Special Needs	9	6
Complaints Regarding Staff	1	6
Curriculum-Testing	1	3
Employment	3	3
French Immersion Program	165	181
Home Schooling	-	2
Student Placement	1	-
Student Transfer	1	1
Suspensions	4	4
Transportation	1	3
Others (includes Non Jurisdiction &Inquiry)	10	15
Total	198	229

NB POWER CORPORATION

	2007-2008	2008-2009
Administration	4	1
Billing-Amount / Calculation	7	4
Damage Claims	-	1
Disconnection	23	6
Employment	1	-
Payment Schedules	1	4
Security Deposit	7	-
Service Issues	6	3
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	20	14
Total	69	33

TRANSPORTATION

	2007-2008	2008-2009
Access/Right of Way	2	1
Administration	1	-
Complaints Regarding Staff	1	-
Damage Claims	7	8
Employment	33	16
Expropriation Procedures	2	-
Highway Signage	1	-
Property Issues	4	4
Road/Bridge Maintenance	6	5
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry	5	11
Total	62	45

MUNICIPALITIES

	2007-2008	2008-2009
Administration	6	2
Employment	6	-
Expropriation	2	1
Local Service Districts	-	-
Municipal By Laws	3	6
Permits-Licenses	1	2
Privacy	2	1
Property Issues	8	5
Right to Information	3	1
Roads/Streets	2	-
Services	5	1
Water Sewage	5	1
Zoning	1	2
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	14	7
Total	58	29

ENVIRONMENT AND LOCAL GOVERNMENT

	2007-2008	2008-2009
Administration	-	5
Local Service Districts	7	4
Permits/Licenses	3	3
Petition	1	-
Pollution	1	1
Pollution – Air quality	1	-
Property Issues	1	2
Water Sewage	-	1
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	10	6
Total	24	22

SERVICE NEW BRUNSWICK

	2007-2008	2008-2009
Administration	-	2
Complaint Regarding Staff	-	1
Employment	1	2
Permits/Licenses	4	6
Property Assessment	14	14
Property Assessment – Appeal Procedures	4	6
Registry Office – Procedures	4	5
Rentalsman	-	7
Vital Statistics	-	2
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	11	29
Total	38	65

ENERGY

	2007-2008	2008-2009
Employment	2	-
Payment Schedule	-	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	10	16
Total	12	16

RESTIGOUCHE HOSPITAL CENTRE

	2007-2008	2008-2009
Admission – Discharge	5	4
Complaint regarding Staff	7	6
Medical Treatment	3	3
Mental Health Services	5	7
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	12	25
Total	32	45

POST-SECONDARY EDUCATION AND TRAINING

	2007-2008	2008-2009
Community College – Others	3	5
Community College – Programs	1	1
Community College – Testing	2	1
Complaint Regarding Staff	-	2
Employment	9	3
Employment Programs	-	2
Grants-Loans	1	-
Student Loans	18	8
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	15	7
Total	49	29

NATURAL RESOURCES

	2007-2008	2008-2009
Access to Property	1	1
Complaints Regarding Staff	-	1
Crown Land-Leases	5	1
Employment	1	6
Enforcement	1	-
Forest Protection	1	-
NB Trails	1	-
Permits – Licenses	1	1
Property Ownership	-	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	8	5
Total	19	16

SCHOOL DISTRICTS

	2007-2008	2008-2009
Access to School Property	2	-
Access to School Records	2	3
Administration	3	2
Appeal Process	1	-
Children with Special Needs	13	15
Closing of Schools	1	1
Complaints Regarding Staff	5	4
Employment	10	9
French Immersion Program	1	3
Home Schooling	-	1
Protection Services	-	1
Suspensions	4	4
Transportation	9	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	9	17
Total	60	60

STATISTICS TABLE 2008/2009

OUTCOME OF COMPLAINTS WITHIN JURISDICTION IN 2008/2009

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints or complaints still under investigation at year end)

Departments/ Agencies	Total	Assistance Rendered	Recommend-ation Made	Referral Given/ Clarification Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Education	36	5	1	18	4	8
Environment and Local Government	18	1	1	8	4	4
Social Development	425	53	3	168	85	116
Health and Wellness	55	13	4	17	6	15
Justice	53	5	1	21	11	15
Municipalities	20	-	1	8	8	3
Natural Resources	15	-	-	8	5	2
NB Power Corporation	24	6	1	5	5	7
Post-Secondary Education, Training and Labour	23	-	-	9	9	5
Public Safety	744	88	4	325	146	181
Regional Health Authorities	35	2		23	2	8
Restigouche Hospital Centre	31	3		15	7	6
School Districts	49	8		24	4	13
Service New Brunswick	44	6		20	4	14
Transportation	30	1		13	9	7
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	75	5	1	38	14	17
Other**	32	2	1	10	10	9
Total	1,709*	198	18	730	333	430

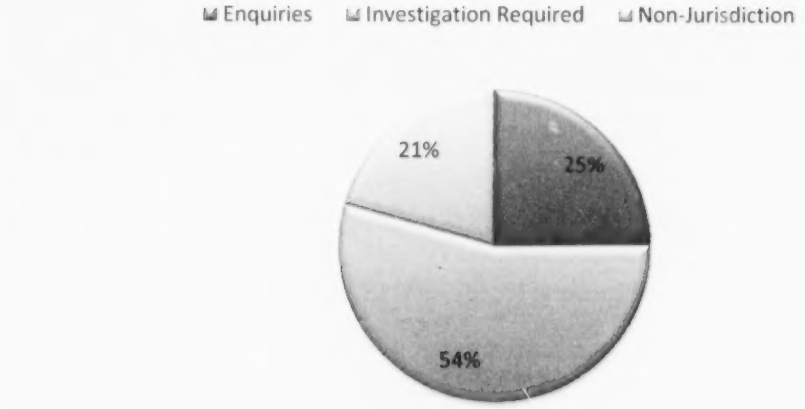
*This number includes investigations which were continued from the previous years.

** Departments/agencies with 10 or less complaints during 2008/2009.

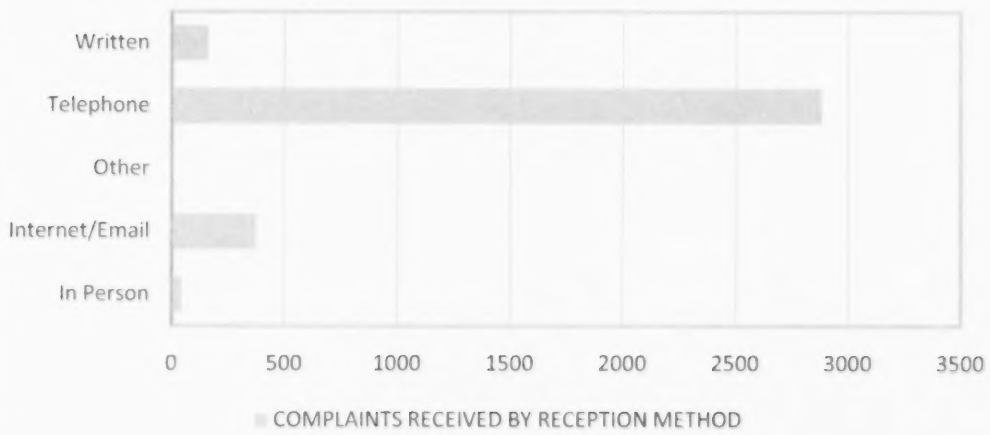
***201 complaints were still under investigation at year end.

CHARTS

COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUEST FOR INFORMATION

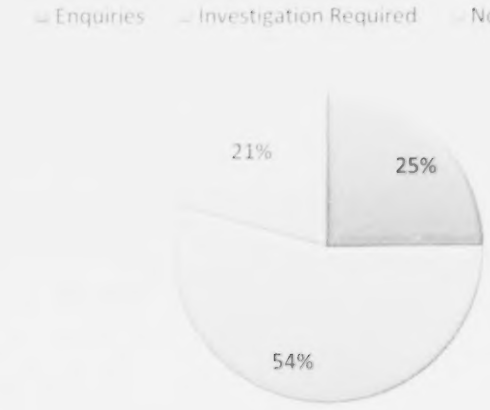


COMPLAINTS RECEIVED BY RECEPTION METHOD



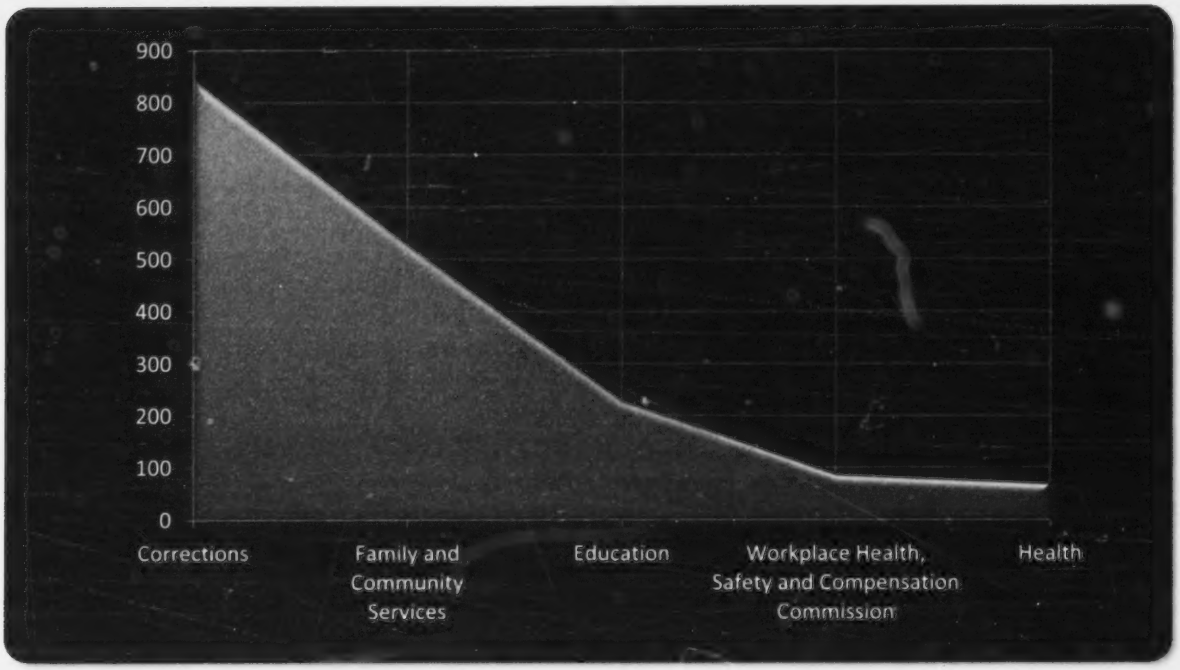
CHARTS

COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUEST FOR INFORMATION

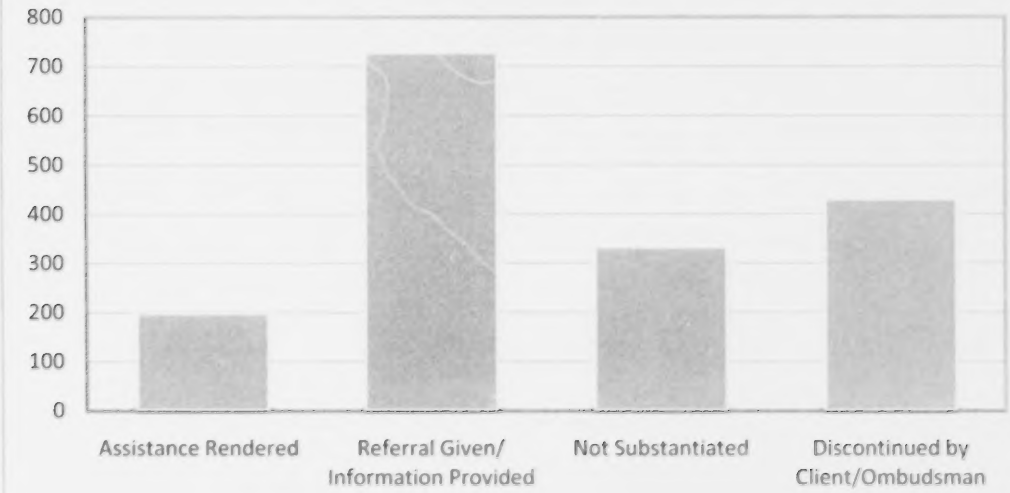


COMPLAINTS RECEIVED BY RECEPTION METHOD

FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



Outcome of Complaints



2008/2009

RAPPORT ANNUEL

Bureau de l'ombudsman/
Défenseur des enfants et de la jeunesse
Province du Nouveau-Brunswick

Rapport annual 2008/2009

Publié par :

Bureau de l'Ombudsman et défenseur des enfants & de la jeunesse
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Février 2010

ISBN 978-1-55471-268-7

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 1er février 2010

Madame Loredana Catalli Sonier

Greffière

Assemblée legislative

Province du Nouveau-Brunswick

Fredericton (Nourveau-Brunswick)

Madame:

J'ai l'honneur de vous présenter le quarante et unième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25 (1) de la Loi sur l'Ombudsman, le paragraphe 25(1) de la Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse et l'article 36 de la Loi sur la Fonction publique, pour la période allant du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

Veuillez agréer, Madame la Greffière, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard

Bureau de l'ombudsman/Défenseur des enfants et de la jeunesse

POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN ET DÉFENSEUR DES ENFANTS & DE LA JEUNESSE

Écrivez au : Bureau de l'ombudsman et Défenseur
des enfants & de la jeunesse
548, rue York
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : (506) 453-2789
1 (888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@gnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone : (506) 453-2789
(sans frais) 1 (888) 465-1100

Site web : www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman

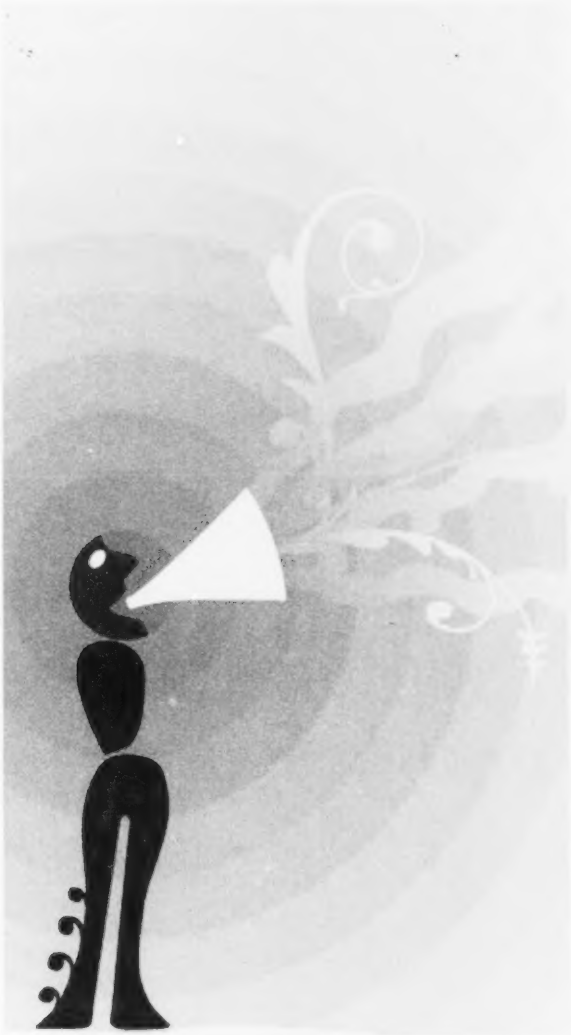
EN MÉMOIRE

Notre Bureau déplore le décès au cours de l'année écoulée de M^{me} Claire Pitre, avocate du Bureau de l'ombudsman pendant quatorze ans. Elle était dévouée au service de l'État et agissait toujours avec beaucoup de professionnalisme. Elle était continuellement disponible et disposée à rendre service. Son attitude positive était contagieuse. Elle était une avocate compétente, une collègue généreuse et une conseillère bienveillante. Elle nous manquera cruellement.

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.

En vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse fait la promotion des droits et des intérêts des enfants et des jeunes, veille à ce que ces droits et intérêts soient protégés et à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées.



CONTENU

EN MÉMOIRE ---- 4
ÉNONCÉ DE MISSION ---- 5
MOT DE L'OMBUDSMAN ---- 7
RÉSUMÉS DE CAS ---- 11
RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES ---- 18
OBJECTIFS : BUREAU DE L'OMBUDSMAN ---- 19
OBJECTIFS: LE BUREAU DU DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE ---- 19
L'OMBUDSMAN ---- 20
LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE ---- 21
PUBLICATIONS SPÉCIALES ET PRIX ---- 22
INDICATEURS DE RENDEMENT ---- 24
INFORMATIONS FINANCIÈRES ---- 25
BUREAU DE L'OMBUDSMAN/ DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE ---- 26
LOI SUR L'OMBUDSMAN ---- 27
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS ---- 30
LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION ---- 32
LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE ---- 36
LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ---- 38
LOI SUR LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ---- 42
ET DE LA JEUNESSE ---- 42
STATISTIQUES 2008/2009 ---- 45
GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE ---- 47
TABLEAU STATISTIQUE 2008/2009 ---- 57
TABLEAUX ---- 58

MOT DE L'OMBUDSMAN

Un bilan des activités 2008-2009 du Bureau de l'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick indique qu'il y a eu beaucoup d'actions durant l'année, notamment la publication d'un important rapport sur les services offerts aux jeunes dans le système de justice pénale pour adolescents, le dévoilement du tout premier rapport sur l'état de l'enfance et de la jeunesse dans la province, et un examen du processus employé par le gouvernement dans la décision d'éliminer l'immersion précoce.

DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le rapport intitulé *« Ashley Smith : Un rapport de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick sur les services offerts à une adolescente au sein du système de justice pénal pour les adolescents »* a été rendu public en juin 2008. Il est le résultat d'une enquête ouverte de notre propre initiative en octobre 2007, quelque temps après le décès de M^lle^ Smith à l'établissement Grand Valley pour femmes, un établissement correctionnel fédéral situé à Kitchener, en Ontario. Le rapport porte sur l'incarcération d'Ashley Smith de 2003 à 2006 dans deux établissements correctionnels provinciaux, soit le Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick et le Centre correctionnel régional de Saint-Jean, avant son transfert dans le système fédéral. L'année précédente, notre rapport intitulé *Connexions et déconnexion* avait examiné la situation désespérée dans laquelle se trouvent les jeunes ayant des besoins très complexes et le manque de soutien du gouvernement à ces jeunes et à leur famille.

Le rapport Ashley Smith met l'accent sur les lacunes qui existent dans les services offerts aux adolescents aux prises avec une maladie mentale ou de graves troubles du comportement et **condamnés à purger une peine d'emprisonnement**. Les observations du rapport et ses 25 recommandations sont axées sur l'amélioration du système actuel en attirant l'attention sur des problèmes qui pourraient autrement passer inaperçus, comme l'intervention auprès des jeunes avant qu'ils ne passent par le système de justice pénale pour adolescents; l'offre de services de santé mentale et d'éducation aux jeunes incarcérés; l'imposition de restrictions sur le recours à la force sur les mineurs dans les établissements pour adultes, particulièrement

l'utilisation des pistolets Taser; et l'application de restrictions rigoureuses relativement à l'usage de la ségrégation (isolement thérapeutique) au Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick.

Le bulletin provincial sur les enfants et les jeunes a été rendu public en novembre 2008 lors du discours initial de l'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse sur *l'état de l'enfance et de la jeunesse*. Le rapport examine la situation des enfants et des adolescents du Nouveau-Brunswick sur le plan de la santé, du mieux-être, du rendement scolaire, de la justice pénale pour adolescents, de la condition sociale, du bien-être de l'enfance et des comportements qui peuvent mettre en danger les enfants et les adolescents.

Au cours de multiples enquêtes et examens des services offerts aux enfants et aux jeunes, nous avons constaté que les preuves statistiques sont inexistantes ou périmées. Nous avons besoin de profils statistiques et de comparaisons longitudinales pour nous aider à déterminer si les services qui sont offerts répondent aux besoins. La communication de renseignements objectifs sur la situation de nos enfants, un exercice que nous prévoyons répéter chaque année, permettra à la population du Nouveau-Brunswick de savoir si les programmes destinés à aider nos enfants sont efficaces.

Nous avons produit le *Rapport concernant la décision du ministre de l'Éducation de modifier le programme d'études du français langue seconde* parce que plus de 330 plaintes avaient été reçues à notre bureau. Le processus décisionnel utilisé pour abolir l'immersion précoce en français a été jugé inadéquat du fait que le ministre s'est considérablement écarté du processus de consultation qu'il avait promis. De toute façon, une ordonnance de la Cour du Banc de la Reine a forcé le ministre à tenir une consultation publique en bonne et due forme avant de procéder à quelque changement que ce soit.

DROIT À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le bureau a également publié des rapports d'enquête sur la perte de cartouches de données de facturation de l'assurance-maladie durant cette période. Un envoi de cartouches de bandes magnétiques contenant des renseignements médicaux personnels, parties par messagerie du Nouveau-Brunswick en direction de la Colombie-Britannique, n'est jamais parvenu à destination. Les personnes dont les renseignements ont été égarés ont été mises au courant des faits plus de six semaines après que les documents eurent quitté le Nouveau-Brunswick. Les bandes magnétiques, qui n'ont jamais été retrouvées, contenaient les renseignements médicaux personnels de plusieurs centaines de résidents du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique. L'information n'était pas protégée par cryptage.

L'ombudsman du Nouveau-Brunswick et le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique ont déclaré que leurs gouvernements avaient échoué à protéger les renseignements médicaux personnels de résidents du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique quand un messager a perdu des bandes magnétiques contenant des renseignements médicaux. Plusieurs recommandations ont été formulées pour s'assurer que l'avènement de la cybersanté garantira les meilleures protections possible pour ce type de données sensibles.

Par ailleurs, le bureau a présenté des propositions au Comité permanent de modification des lois de l'Assemblée législative concernant des documents de travail sur la législation relative aux renseignements médicaux personnels et à la protection de la vie privée, et aussi sur des changements proposés à la *Loi sur le droit à l'information*.

OMBUDSMAN

En 2008-2009, le nombre de plaintes traitées à notre bureau a augmenté de 1,7 % pour atteindre le sommet historique de 3 464. Nous sommes totalement absorbés par notre besoin de répondre aux citoyens, par notre détermination à faire en sorte que nos recommandations antérieures (Promesses rompues, Connexions et déconnexion, Ashley Smith) ne soient pas oubliées, et par de nouvelles initiatives comme un partenariat avec le ministère de la Justice du Canada pour l'élaboration d'un modèle de triage pour le dépistage et la prise en charge de mineurs ayant des problèmes de santé mentale AVANT que le système de justice pénale n'intervienne. Ce travail exige des ressources adéquates qui sont insuffisantes au bureau. Par comparaison, Terre-Neuve-et-Labrador, une province ayant 200 000 habitants de moins que le Nouveau-Brunswick, a trois bureaux pour remplir le même mandat que nous (représentant des citoyens, défenseur des enfants et des mineurs, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée). Aucun de ces responsables n'est gardien de la *Loi sur la Fonction publique* et, au total, leur effectif compte dix personnes de PLUS pour accomplir les tâches.

Je sais que le personnel du bureau fait tout son possible pour répondre à chaque plainte et s'occuper de chaque cas d'enfant dont nous sommes saisis, mais il y a une limite, et nous l'avons dépassée depuis longtemps. Nous avons donc fixé des priorités (les enfants passent vraiment en premier à notre bureau); nous refusons les plaintes qui relèvent à peine de nos mandats, et il arrive parfois que certains dossiers ne soient pas traités avant plusieurs mois. Je n'aime pas ça, mais nous n'avons pas le choix.

L'année a été difficile à cause du plus grand volume de travail mais, surtout à cause du nombre d'évènements inattendus, le plus pénible ayant été la mort prématurée de notre ex-avocate-conseil Claire Pitre. Claire était une véritable source d'inspiration dans sa longue lutte contre le cancer. Sa maladie passait presque inaperçue tant elle avait un beau sourire, un rire

communicatif et beaucoup de temps pour quiconque avait besoin de son avis. Elle nous manque et nous manquera beaucoup.

Bernard Richard
Ombudsman and Child and Youth Advocate

RÉSUMÉS DE CAS

Ce n'était pas moi

Société d'Énergie du Nouveau-Brunswick – Compte client

Un homme avait loué une chambre dans un logement occupé par des locataires dont il a repris le bail depuis peu. La raison de son appel à l'ombudsman était la suivante : le locataire précédent devait une somme considérable et l'électricité avait été débranchée. Énergie NB refusait de réactiver le service d'électricité au nom du nouveau locataire jusqu'à ce que la dette soit entièrement remboursée, même si le nom de l'homme n'avait jamais été inscrit sur le bail précédent ni sur le compte d'électricité précédent. En outre, il était maintenant le seul locataire du logement, et le locataire précédent n'habitait plus à cette adresse.

Un enquêteur a téléphoné à Énergie NB pour se faire expliquer la situation et demander pourquoi le nouveau locataire était incapable d'avoir un compte d'Énergie NB à son nom avant que l'ancien locataire ait remboursé sa dette. Suite à cette demande, Énergie NB a reconnu avoir fait une erreur et a ouvert un compte pour le nouveau locataire qui n'avait rien à voir avec les problèmes financiers du locataire précédent. L'enquêteur a ensuite vérifié auprès de l'homme qui lui a confirmé qu'il avait effectivement l'électricité et que « tout était beau ».

Quand nous travaillons tous ensemble

Développement social – Protection des enfants

Notre bureau a reçu un appel d'une personne préoccupée employée au gouvernement. Elle travaillait depuis un certain temps avec une enfant très vulnérable qui avait des difficultés à l'école et à la maison et qui avait des tendances suicidaires. Les services de santé mentale intervenaient auprès de cette enfant; ils l'avaient retirée de son milieu familial (où l'on soupçonnait qu'elle pouvait être victime de mauvais traitements) et placée dans une famille d'accueil où elle allait vraiment mieux dans tous les domaines, au

grand plaisir de chacun.

Comme l'enfant se portait mieux, Développement social a décidé qu'il était temps d'élaborer un plan pour réintégrer l'enfant dans son milieu familial. Toutefois, lorsqu'on a présenté ce plan à l'enfant, ses comportements destructeurs antérieurs sont revenus en force. Bien que les services de santé mentale et de développement social aient le plus haut intérêt de l'enfant en tête, certains aspects des besoins de l'enfant avaient été négligés, et certains travailleurs impliqués dans le cas n'en avaient pas une vue d'ensemble à cause de problèmes d'échange d'information entre les ministères concernés.

Grâce à la médiation menée par un de nos intervenants sociaux de la protection des enfants et des jeunes, Santé mentale et Développement social ont été capables d'en arriver à une solution qui convenait à toutes les personnes concernées, et l'enfant a pu rester dans le foyer d'accueil. Les ministères ont également élaboré un plan d'action pour la garde de cette enfant à l'avenir compte tenu des meilleurs intérêts de l'enfant. Une fois ces dispositions prises, l'enfant a recommencé à faire des progrès dans tous les domaines, et elle était très contente des résultats.

Pas une enfant, pas encore une adulte

Ministère de la Santé – Lacunes dans les services offerts aux jeunes

Une personne employée au gouvernement a appelé à notre bureau pour exprimer des préoccupations concernant une adolescente auprès de laquelle le Ministère intervient. La jeune fille en question était trop âgée pour être placée en famille d'accueil, et le centre où elle vivait jusqu'à récemment n'était plus en mesure de répondre à ses besoins. La jeune fille ne pouvait pas aller vivre chez ses parents ni ne pouvait être laissée à elle-même dans la collectivité en raison de problèmes de santé mentale et de manque de compétences essentielles. Elle avait besoin de la structure d'un foyer de groupe, mais il semble qu'aucun programme n'était disponible ni ne convenait à ses besoins et sa situation uniques.

La personne chargée de son dossier avait demandé des fonds au ministère du Développement social et en santé mentale pour un milieu familial de rechange pour cette jeune

fille, mais sans succès. Après de nombreuses discussions avec des gens à divers niveaux des deux ministères, notre bureau a demandé qu'un financement soit accordé pour cette situation unique compte tenu de la lacune évidente dans les services et que la jeune fille soit placée dans un foyer familial de rechange en vertu du principe de Jordan. En application du principe de Jordan, le bien-être de l'enfant doit toujours passer en priorité en cas de conflit de compétence en ce qui concerne les services gouvernementaux. Il exige que le prestataire de services de premier contact paie, sans délai ni interruption, les services dont l'enfant a besoin; le conflit de compétence au sujet des dépenses doit être réglé par les processus intergouvernementaux après le fait.

Deux provinces, un manque de communication

Sécurité publique – Service correctionnel

Un détenu a appelé au Bureau de l'ombudsman à partir d'un centre correctionnel provincial disant qu'il devait comparaitre en cour le lendemain dans une autre province pour un délit sans rapport avec son incarcération actuelle. Il avait demandé à son agent et au surintendant du centre correctionnel si des dispositions avaient été prises pour qu'il puisse se rendre à son audience, mais aucun des deux n'était au courant de la date prévue de l'audience et, par conséquent, aucun arrangement n'avait été pris pour son transport dans l'autre province. Le détenu craignait de devoir faire face à d'autres accusations ou sanctions s'il ne se présentait pas au tribunal à la date prévue.

Après avoir reçu cet appel, notre bureau a communiqué avec le tribunal en question dans une autre province pour savoir si cet homme était bien convoqué à une audience, et ce fait a été confirmé. Il était clair que le détenu serait incapable de se présenter devant le tribunal la date prévue parce que l'information à ce sujet n'avait pas été transmise au centre correctionnel au Nouveau-Brunswick. Notre bureau a ensuite communiqué avec le centre correctionnel au Nouveau-Brunswick pour rendre compte de la situation, et on nous a assurés que des arrangements seraient faits pour permettre au détenu de se présenter en cour à une

date ultérieure. Finalement, le détenu a pu assister à son audience à la date reportée sans qu'il y ait de répercussions parce qu'il n'avait pas été capable de respecter la date originale.

Le cas du relevé de notes manquant

Éducation – Districts scolaires

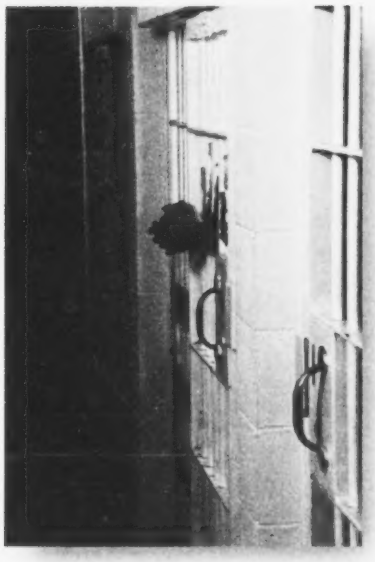
Une dame avait récemment posé sa candidature à un poste et avait été la candidate retenue. L'employeur qui offrait l'emploi était heureux d'obtenir ses services et l'expérience qu'elle apportait; la nouvelle employée avait hâte d'entrer en fonction à ce nouveau poste. Pour l'étape finale du règlement de l'offre d'emploi, la dame devait soumettre à l'employeur une preuve de ses études secondaires. Malheureusement, cette tâche s'est avérée très difficile.

La dame avait communiqué avec la commission scolaire et avec les Archives provinciales pour se faire dire qu'il n'y avait pas de dossiers prouvant qu'elle avait fréquenté l'école secondaire et terminé ses études et qu'on était incapable de trouver un relevé de notes détaillant son éducation secondaire. Le bureau de l'ombudsman a communiqué avec le district scolaire en question qui a déterminé qu'il faudrait faire une fouille dans les archives, et nous leur avons demandé d'effectuer cette recherche. Le personnel des archives n'a pas mis trop de temps pour retracer le relevé de notes et l'envoyer à l'employeur potentiel. La plaignante a pu accepter l'offre d'emploi, et elle et son employeur sont tous les deux heureux du dénouement de la situation.

Du service, s'il vous plaît

Sécurité publique – Service correctionnel

Un jeune contrevenant a téléphoné au Bureau de l'ombudsman pour se plaindre qu'il n'avait pas accès à des services dans la langue de son choix au centre correctionnel. Le Nouveau-Brunswick est une province bilingue, et le gouvernement doit offrir tous les services gouvernementaux dans la langue choisie par le client, soit le français soit l'anglais. Ce jeune francophone ne parle pas l'anglais et il se trouvait dans l'impossibilité d'obtenir des services comme celui d'un psychologue ou d'un infirmier dans la langue de son choix.



Après avoir reçu cette plainte, un de nos enquêteurs a téléphoné à l'établissement pour informer le personnel de la demande d'accès à des services en français et pour préciser de quels services il s'agissait. Une fois au courant que ce jeune voulait avoir des services en français, le personnel du centre correctionnel a été en mesure de le placer dans une unité bilingue, et des dispositions ont été prises immédiatement pour qu'il ait accès à des professionnels de la santé pouvant lui fournir les services nécessaires dans la langue de son choix.

Essayez encore

Sécurité publique – Véhicules à moteur

Notre bureau a reçu une plainte d'une personne âgée dont le permis de conduire avait été révoqué. La dame avait souffert d'une maladie grave qui avait altéré son fonctionnement cognitif, et elle avait reçu l'ordre de remettre son permis de conduire à la recommandation de son docteur. Heureusement, la dame s'est rétablie et, avec le consentement de son médecin, elle a entrepris des démarches pour récupérer ses privilèges de conductrice.

La dame a échoué à plusieurs tests de conduite, après quoi le ministère de la Sécurité publique l'a avisée qu'elle n'était plus autorisée à passer d'autres tests et qu'on lui retirait définitivement son permis de conduire. Toujours confiante de pouvoir réussir le test et recommencer à conduire prudemment, la dame a contacté notre bureau pour obtenir de l'aide.

Nous avons enquêté et nous avons découvert qu'il n'y avait aucune limite légale au nombre de fois qu'une personne peut passer des tests de conduite. En outre, selon nous, le fait d'interdire à la dame de passer d'autres tests constituait une discrimination fondée sur l'âge : une interdiction qui ne serait probablement pas imposée à une conductrice plus jeune. Grâce à notre intervention, le ministère de la Sécurité publique a accepté que la dame puisse passer de

nouveaux tests. C'est ce qu'elle a fait. Elle a ensuite pu obtenir de nouveau son permis et a recommencé à conduire.

Avisez-moi d'avance, s'il vous plaît

Sécurité publique – Service correctionnel

Un détenu a appelé à notre bureau pour se plaindre du fait qu'une visite-contact prévue avec son père, qui devait parcourir une distance considérable pour arriver à l'établissement, avait été annulée à la dernière minute. La visite avait été prévue trois semaines à l'avance pour que le père puisse prendre des dispositions appropriées pour voyager. Le jour prévu de la visite, le détenu a été informé que la visite avait été annulée seulement deux heures avant l'heure prévue. Son père avait déjà fait le voyage dans l'espoir de voir son fils.

La raison donnée au détenu pour l'annulation a été que malheureusement l'établissement était à court de personnel cette journée particulière et qu'il n'y avait pas de gardiens disponibles pour surveiller la visite-contact, comme l'exige la politique. Le détenu a donc été avisé que la visite devait être reportée à un autre jour.

Après réception de cette plainte, un enquêteur de notre bureau a communiqué avec l'établissement pour discuter des circonstances exceptionnelles qui étaient en cause dans ce cas-là en raison des importantes dispositions que le père avait dû prendre pour se rendre sur place. Le surintendant adjoint a affirmé à notre enquêteur qu'il discuterait ce genre de situation avec le personnel pour qu'à l'avenir les visiteurs, ayant à parcourir des distances exceptionnellement grandes, puissent être aidés de la meilleure façon possible et qu'ils aient droit à des visites à sécurité minimale, si aucune autre disposition ne peut être prise cette journée-là.

Situation difficile

Travail sécuritaire NB – Indemnités d'accident du travail

Notre bureau a reçu une plainte d'un homme qui avait fait une demande de prestations de soins et de maintien à domicile auprès de Travail sécuritaire NB pour l'aider à entretenir sa maison et dont la demande a été rejetée. Un enquêteur de notre bureau a téléphoné à Travail sécuritaire NB pour discuter ce problème et pour passer en revue la politique applicable dans cette situation.

Après discussion avec Travail sécuritaire NB, on a découvert que deux choses n'étaient pas réglementaires dans la demande de prestations de l'homme. Premièrement, certains renseignements pertinents n'avaient pas été communiqués à Travail sécuritaire NB et n'avaient donc pas été pris en considération dans le calcul des prestations. Deuxièmement, notre bureau a déterminé qu'il y avait des lacunes dans la politique et qu'elle ne répondait pas équitablement aux besoins de ce demandeur particulier. Par conséquent, nous avons collaboré avec Travail sécuritaire NB pour nous assurer que tous les renseignements pertinents et nécessaires étaient au dossier et nous avons formulé des recommandations pour améliorer la politique afin d'éviter des plaintes semblables à l'avenir. Finalement, la demande de prestations de l'homme a été approuvée, et Travail sécuritaire NB a accepté de tenir compte de nos recommandations lors de la prochaine révision de la politique.

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, ainsi que d'importantes responsabilités administratives et d'application des lois en vertu d'autres lois régissant l'imputabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de six lois.

1. Loi sur l'Ombudsman
2. Loi sur la Fonction publique
3. Loi sur le droit à l'information
4. Loi sur les archives
5. Loi sur la protection des renseignements personnels
6. Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse

OBJECTIFS : BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.
3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

OBJECTIFS: LE BUREAU DU DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse s'engage à atteindre les objectifs suivants:

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles dans le but de promouvoir et de protéger les droits et les intérêts des enfants et des jeunes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque enfant et à chaque jeune dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles afin que leur voix soit entendue et qu'on en tienne compte dans les forums où leurs opinions pourraient autrement ne pas être avancées.
3. Réviser les directives, les procédures, les lois et les règlements en vue de faire avancer les droits et les intérêts des enfants et des jeunes et, au besoin, fournir des renseignements et des conseils au gouvernement et aux organismes gouvernementaux au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes.

L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'Ombudsman est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée législative elle-même.

La ***Loi sur l'Ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations ainsi que toute autre autorité publique que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

CE QUE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS FAIRE

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le défenseur des enfants et de la jeunesse relève de l'Assemblée législative et agit indépendamment du gouvernement. Le défenseur des enfants et de la jeunesse est nommé et ne peut être destitué que sur la recommandation de l'Assemblée législative. De ce point de vue, le rôle de défenseur des enfants et de la jeunesse est semblable à celui de l'ombudsman.

Il existe toutefois de nettes différences entre les deux. Le défenseur des enfants et de la jeunesse agit en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes. En vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, le défenseur est chargé de veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés, et à ce que leurs opinions soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées. Conformément à son mandat et en vertu de la ***Loi***, le défenseur fournit également de l'information et des conseils aux organismes et aux représentants officiels du gouvernement au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes.

Ce que peut faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés sont, en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, en mesure d'offrir de l'aide aux enfants et aux jeunes en :

- écoutant leurs besoins et leurs préoccupations;
- veillant à ce que leurs droits et leurs intérêts soient protégés;
- s'assurant que leurs opinions sont entendues dans les forums appropriés;
- enquêtant sur les plaintes que ces enfants et ces jeunes pourraient adresser à propos de la manière dont une situation précédente a été traitée par des organismes gouvernementaux;
- veillant à ce qu'ils aient un accès adéquat aux services appropriés;
- examinant continuellement les lois et politiques afin de s'assurer qu'elles sont justes et équitables envers les enfants et les jeunes, et qu'elles sont également respectées;
- rendant compte de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes dans la collectivité;
- agissant, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Ce que ne peut pas faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés, n'agissent ni à titre de protecteurs des droits et intérêts des parents et des adultes, ni à titre de conseillers juridiques, et ce, de quelque façon que ce soit.

PUBLICATIONS SPÉCIALES ET PRIX

Ashley Smith : Rapport de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick et Défenseur des enfants et de la jeunesse sur les services fournis à une jeune touchée par la justice criminelle des adolescents

"Tous les membres de notre société doivent comprendre qu'une restructuration importante du système de justice pénale pour les adolescents au Nouveau-Brunswick s'impose. À mon avis, sans avoir une idée appropriée et réaliste de l'objet de ce système, nous ratons une possibilité singulière d'investir dans le bien-être de nos adolescents et, du coup, dans l'avenir de la province. Le système de justice pénale pour les adolescents devrait être administré et mis en oeuvre comme un moyen pour arriver à une fin et non comme une fin en soi. C'est seulement à ce moment-là que nous comprendrons clairement que les adolescents qui souffrent de troubles mentaux ou de graves troubles du comportement et qui commettent un acte criminel punissable en vertu des dispositions actuelles du Code criminel ont droit à un rétablissement. Il faut doter ces adolescents des outils nécessaires, pour qu'ils essaient, au moins, de réintégrer la société comme des membres productifs. La solution de rechange est inacceptable."

Rapport de l'Ombudsman concernant la décision du ministre de l'Éducation de modifier le Programme de français langue seconde

"Ce qui ressort clairement de l'enquête, c'est qu'il y a beaucoup plus de questions fondamentales sur lesquelles nous sommes d'accord, comme l'apprentissage du français langue seconde, la répartition en classes homogènes et les examens, que de questions sur lesquelles nous sommes en désaccord. Compte tenu de la compréhension générale des problèmes et des occasions, je crois que nous avons de bonnes raisons de croire qu'un processus d'engagement public adéquat pourrait établir d'autres propositions de programme qui serviraient de base à un consensus social plus large. À l'étude des diverses propositions présentées jusqu'à présent, je demeure confiant qu'il y a une meilleure façon de procéder, une méthode qui prend en considération et qui respecte toutes les opinions, qui fait honneur à la contribution unique qu'apporte le Nouveau-Brunswick au Canada et qui tienne compte des préoccupations sincères et des objectifs louables du ministre sans laisser aucun enfant pour compte et sans exclure les parents."

Enquête sur la perte des renseignements personnels par le ministère de la santé – cartouches des données de facturation de l'assurance-maladie

"L'atteinte aux renseignements personnels qui est survenue en octobre 2007 a, espérons-le, servi à rappeler de façon importante, sinon pénible, au ministère de la Santé de même qu'à tous les autres ministères que la protection de la vie privée est une question qui mérite toute

notre attention. Il ne suffit pas de dire que la protection des renseignements personnels est importante dans l'organisation. Le ministère de la Santé ainsi que les autres ministères doivent s'assurer que la protection des renseignements personnels est un objectif de chaque employé de l'organisation qui traite les renseignements personnels."

Plus que de simples paroles : Un rapport d'analyse statistique en appui au Discours sur l'état de l'enfance et de la jeunesse 2008

"Notre objectif reste toutefois le meilleur intérêt et le plein développement de chaque enfant, et nous demandons à chacun de prendre cet objectif au sérieux. Notre postulat de départ est que si l'on crée les bonnes conditions ces enfants seront moins enclins à entreprendre des activités à risque et qu'ils parviendront plus facilement à atteindre leurs objectifs de vie, contribuant ainsi à leur tour à la croissance de leur société."

Prix de la Muriel McQueen Ferguson Foundation

Bernard Richard a reçu le 16e Prix de la Muriel McQueen Fergusson Foundation en reconnaissance des efforts qu'il a déployés pour contrer les problèmes de violence familiale au cours des trente dernières années comme travailleur social, avocat praticien, député et ministre et actuel ombudsman et défenseur des enfants et des jeunes.

T. Murray, la sénatrice M. Trenholme Counsell, B. Richard, récipiendaire du prix, Dr D. Besner, président de la MMFF.
PHOTO PAR : MULLIN'S PHOTOGRAPHY LTD.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman mesure son rendement, pour ce qui est de la prestation de divers services établis par la loi, par le biais des indicateurs énoncés ci dessous.

Appui à la mission central

Indicateur Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la **Loi sur l'Ombudsman**, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau Brunswick.

Résultat Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat Le pourcentage des dossiers de plainte réglés dans les 30 jours suivant la date de réception de la plainte est resté à environ 90 % pour l'année 2008-2009.

INFORMATIONS FINANCIÈRES

	Budget	Dépenses réelles
Salaires et avantages sociaux	1,445,200	1,275,400
Autres services	243,000	224,900
Fournitures et approvisionnements	30,500	19,900
Biens et matériel	26,100	38,800
Contributions et subventions	0	200
Total	1,744,800	1,559,200*

* Cette différence est attribuable principalement aux postes vacant et aux employés en congé durant la période qui nous concerne.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN/ DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Basque, Lyne	Enquêteuse
Cantin, Francine	Superviseur clinique/Travailleuse sociale
Cronkhite, Amy	Adjointe administrative
Daigle, Jennifer	Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Guthrie, Janel	Adjointe administrative
Hébert, Sylvie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Jardine, Kathryn	Enquêteuse/ Agente juridique
LeBlanc, Mélanie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Levesque, Marie-Josée*	Enquêteuse
Murray, Jennifer*	Enquêteuse/Agente juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Defenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique

* Temps partiel

LOI SUR L'OMBUDSMAN

Sous le régime de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse effectue des enquêtes indépendantes et confidentielles en réponse aux plaintes déposées par des particuliers concernant des problèmes administratifs mettant en cause des ministères du gouvernement provincial et d'autres organismes associés, comme les districts scolaires, les régies régionales de la santé et les municipalités.

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres autorités relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Enquêtes

Conformément à la Loi sur l'Ombudsman, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et confidentielles sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement à la page 16 du rapport montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

STATISTIQUES 2008/2009

Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,067 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2008-2009.

Un rapport d'enquête sur le programme d'études du français langue seconde a également été rendu public durant cette période. Le rapport, qui portait sur la décision du ministre de l'Éducation de modifier le programme d'études du français langue seconde pour abolir l'immersion précoce en français, faisait suite à plus de 330 plaintes reçues à notre bureau concernant la décision du ministre d'abolir l'immersion précoce en français.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la Loi sur l'Ombudsman établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des questions d'ordre administratif.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'Ombudsman***, que sur les plaintes ***« portant sur les questions d'ordre administratif »*** et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2008-2009 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que plusieurs plaintes étaient d'ordre criminel, car elles portaient, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais. Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.

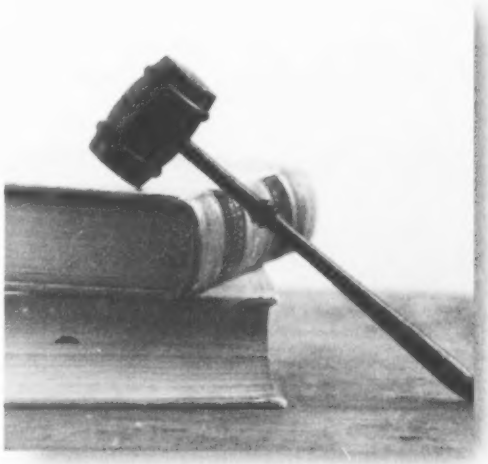
Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

STATISTIQUES 2008/2009

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 828 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

La ***Loi sur le droit à l'information*** a été adoptée en 1978 pour garantir aux Néo-Brunswickois le droit d'accès aux renseignements d'ordre public. La ***Loi*** était le deuxième texte du genre au Canada, faisant du Nouveau-Brunswick l'une des premières administrations gouvernementales au monde à proclamer ce droit. La Loi a été modifiée à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur. Cependant, les modifications ont généralement eu l'effet d'accroître les exemptions applicables à certains types de documents, limitant ainsi le droit à l'information.



Dans le cadre de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'ombudsman doit, comme il est décrit dans le Règlement de la ***Loi***, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours, sur le refus, de la part de tous les ministères et organismes gouvernementaux, de communiquer les renseignements aux citoyens.

RENVOIS EN APPLICATION DE LA LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

En application de la ***Loi sur le droit à l'information***, une personne peut demander de l'information contenue dans un ou plusieurs documents en présentant une demande auprès du ministre compétent, comme il est défini dans la ***Loi***. Lorsque le ministre refuse ou est incapable de fournir les documents demandés, la personne peut renvoyer l'affaire devant l'ombudsman ou un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsqu'une demande d'information est renvoyée au Bureau de l'ombudsman, la ***Loi sur le droit à l'information*** exige que l'ombudsman examine l'affaire, dans un délai de 30 jours après avoir reçu le renvoi, et qu'il présente sa recommandation dans les plus brefs délais.

La ***Loi*** permet à l'ombudsman de vérifier l'information que le ministre refuse de communiquer, si cette information existe. Cet examen est mené en privé.

Habituellement, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou des exemplaires des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour en faciliter la consultation lorsqu'il s'agit de préparer une recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette vérification peut aussi inclure l'examen d'un seul document ou dossier, ou d'une série de documents ou de boîtes de dossiers.

La vérification de l'ombudsman peut aller au-delà des documents sur papier puisque la ***Loi sur le droit à l'information*** définit un document comme suit : *« toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement »*.

Au terme de l'examen, si l'ombudsman découvre que l'information demandée n'est pas exempte de publication en application de la ***Loi sur le droit à l'information***, il est recommandé au ministre de publier l'information conformément à la ***Loi***.

La ***Loi*** ne prévoit aucun droit d'accès à l'information qui tombe dans les catégories énumérées à titre d'exceptions à l'article 6 de la ***Loi***.

STATISTIQUES 2008/2009

Au cours de l'année 2008/2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 45 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la ***Loi sur le droit à l'information***. Le Bureau de l'ombudsman a mené 7 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Les 7 recommandations traitaient de diverses questions, par exemple l' obligation de divulguer les renseignements dans un délai acceptable lorsque des demandes sont présentées en prévision d'un litige; l'obligation de fournir une réponse détaillée à tous les aspects d'une demande présentée en application de la Loi sur le droit à l'information; l'obligation de renvoyer les requérants au ministre compétent; et l'obligation d'effectuer une recherche attentive des dossiers conformes et de chercher des précisions sur la demande s'il y a lieu.

Les sept recommandations traitaient d'enjeux divers comme l'obligation de répondre en temps opportun, la divulgation de renseignements gouvernementaux sur demande de membres de l'Opposition officielle à l'Assemblée législative, le devoir de respecter les privilèges d'origine législative en matière de confidentialité dans les circonstances appropriées pour ne pas restreindre indûment la communication de renseignements ainsi que les questions récurrentes concernant l'obligation de faire une recherche diligente et exhaustive pour trouver des dossiers et celle de demander les précisions nécessaires pour clarifier une demande. Les demandes d'information avaient pour but d'obtenir des documents qui portaient sur une foule de sujets, notamment sur la représentation devant la Cour provinciale par des mandataires autres que des avocats, sur la faculté de présenter une demande d'accès au nom d'une sœur ou d'un frère décédé, sur les problèmes de sécurité dans la région desservie par Énergie NB où habitait le demandeur, sur les renseignements commerciaux et financiers relatifs à la production d'énergie

et à la remise en état de la centrale de Point Lepreau ainsi que sur les mises à jour trimestrielles de la situation financière préparées par le ministère des Finances.

Dans l'affaire *Ryan c. Ministre du Développement social*, une demande de renseignements sur des plaintes et sur des enquêtes réalisées par le ministère à propos de certains foyers de soins spéciaux a donné lieu à un examen de plusieurs des exceptions prévues par la *Loi*, y compris les dispositions de la *Loi sur les services à la famille* qui traitent de la confidentialité. Dans le cadre de notre examen, nous avons constaté que le ministre avait choisi d'interpréter restrictivement la demande, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre de documents pertinents qui faisaient partie des dossiers divulgués en réponse à la demande. Dans notre recommandation, nous avons mis en évidence l'obligation d'obtenir des précisions pour faire la lumière sur toute demande qui n'est pas claire ou qui est sujette à interprétation ainsi que le devoir d'effectuer des recherches diligentes et exhaustives pour trouver les dossiers pertinents afin de faire une divulgation complète et franche qui est conforme à l'esprit de la *Loi*.

Dans l'affaire *D.F. c. Ministre de la Sécurité publique*, une demande de renseignements concernant une enquête en milieu de travail a donné l'occasion à notre bureau de se pencher sur la portée de l'exception touchant les renseignements personnels dans une situation où des employés avaient fourni de l'information sous le sceau du secret au cours d'une enquête au sujet d'un incident au travail. Le ministre soutenait qu'il n'était pas obligé de divulguer les documents du rapport d'incident en raison du fait qu'ils contenaient des renseignements personnels, mais il n'avait pas tenu compte de la disposition suspendant le droit à l'information lorsque la communication pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une personne qui ont été fournis par une autre personne à titre confidentiel. Nous avons conclu que cette disposition était plus pertinente dans le cadre de cette demande.

ACTIVITÉS DE 2008-2009

L'année financière 2008-2009 a donné lieu à des percées importantes au plan de la réforme du droit. En juin 2008, le gouvernement a déposé à l'Assemblée législative le projet de loi 82 intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Le projet de loi a été soumis à l'examen du Comité permanent de modification des lois. Le Comité a tenu des consultations publiques à ce sujet en octobre 2008. Notre bureau a présenté des observations afin de faire ressortir les faits saillants et les points faibles dans les mesures législatives envisagées. Parmi les faits saillants, on trouvait la création d'un bureau distinct et indépendant de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, l'élargissement de la portée de la Loi afin d'assujettir les municipalités et les universités ainsi que les dispositions sur l'obligation de prêter assistance et sur la divulgation proactive. Toutefois, nous avons exprimé de sérieuses réserves à propos de la portée élargie des exceptions à la divulgation et nous avons critiqué le fait que le commissaire n'avait pas le pouvoir de rendre des ordonnances ainsi que le projet d'augmenter les droits prévus au barème. Compte tenu des préoccupations formulées

pendant les consultations publiques, le Comité a recommandé de ne pas donner suite au projet de loi dans sa forme actuelle et ce projet de loi a expiré au Feuilleton en novembre 2008. Des textes législatifs révisés seront déposés plus tard.

En juin 2008, notre bureau a collaboré à l'organisation du quatrième Atelier annuel sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans les Maritimes, dont il a été l'hôtc à Moncton. Cet atelier d'une durée de deux jours, qui a attiré un grand nombre de participants, a donné lieu à des exposés présentés par des spécialistes de grande renommée à l'échelle nationale en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée . Nous allons encore aider à organiser l'atelier l'an prochain, qui aura lieu à Halifax en mai 2009.

En septembre 2008, notre bureau a participé à la troisième Semaine du droit à l'information au Canada avec d'autres bureaux canadiens de commissaires au droit à l'information et à la protection de la vie privée. Les activités de la semaine comprenaient des forums publics sur le projet de loi 82, les dossiers de santé électroniques et la participation du public. Ces activités ont été organisées en collaboration avec CBC New Brunswick, l'école de journalisme de l'Université St. Thomas, la faculté de droit de l'UNB et la faculté de droit de l'Université de Moncton. Il y a eu également une séance d'information à l'intention des coordonnateurs gouvernementaux de l'accès à l'information.

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'ombudsman doit entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations et enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE *LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi***, demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

STATISTIQUES 2008/2009

En tout, 47 dossiers ont été ouverts en 2008/2009 en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***. De ce nombre, 5 constituaient des appels déposés en vertu de l'article 32 de la ***Loi***. Trois de ces appels ont été rejetés et deux ont été retirés. Il y a également eu 5 demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi*** et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.

Il y a eu 19 enquêtes en vertu de l'article 33 de la *Loi*; parmi ces enquêtes, huit ont révélé que les plaintes n'étaient pas fondées, sept ont abouti à la prestation d'éclaircissements et quatre ont été abandonnées, car les plaintes ont été retirées. Il y a également eu 14 demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de *Loi*.

En outre, 3 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique.

Une enquête ont été menées à l'égard de plaintes au sujet de la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***.

Les autres dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP) en 1998. La Loi a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1er avril 2001.

Comme la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** confère au Bureau de l'ombudsman la fonction de respect en ce qui concerne les plaintes déposées en application de la ***Loi***. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignements personnels le gouvernement détient à leur sujet et leur droit au traitement confidentiel de leurs renseignements personnels. Au Nouveau-Brunswick, contrairement à certaines autres provinces, il n'existe aucune loi provinciale qui régit la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. La ***Loi*** fédérale ***sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*** s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette ***Loi*** n'aborde pas toutefois les questions de protection des renseignements personnels, par exemple, entre un employeur du secteur privé et ses employés. Ainsi, chaque année, plusieurs personnes portent plainte auprès de notre bureau relativement à des cas de violation de la vie privée pour lesquels il n'existe aucun recours administratif au Nouveau-Brunswick et aucun organisme de surveillance indépendant pour traiter ce genre de plainte.

À l'instar de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** du Nouveau-Brunswick donne une autorisation législative aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le Code type de protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la ***Loi*** consiste à déposer une plainte auprès de l'ombudsman qui détient un pouvoir de recommandation, et non un pouvoir de rendre des ordonnances exécutoires contre un organisme public.

PLAINTES EN APPLICATION DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire une enquête sur les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes du gouvernement.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit chargé d'enquêter sur les plaintes déposées en application de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il incombe aux ministères et aux organismes du gouvernement de gérer les renseignements personnels en conformité avec la ***Loi***.

STATISTIQUES 2008/2009

Au cours de l'année 2008-2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements mettant en cause la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous avons reçu des plaintes au sujet d'une foule de problèmes et de manquements en matière de protection de la vie privée, notamment en ce qui concerne l'utilisation que font certains organismes publics du permis de conduire et du numéro d'assurance sociale comme pièces d'identité, l'envoi par la poste de documents mal adressés qui contiennent des renseignements personnels sensibles ainsi que les atteintes potentielles et réelles à la vie privée à cause de la perte ou du vol d'appareils électroniques portatifs.

À la suite d'une plainte d'un particulier contre Travail sécuritaire NB au sujet de la communication de renseignements par une infirmière de Travail sécuritaire NB au pharmacien du plaignant, notre bureau a fait enquête pour déterminer si Travail sécuritaire s'était conformé à la LPRP. Selon la plainte en question, l'infirmière qui s'occupait de stabiliser la douleur du plaignant a communiqué avec le pharmacien de celui-ci afin de lui indiquer que Travail sécuritaire NB avait donné une autorisation spéciale pour assumer les coûts d'un médicament en particulier pendant une période déterminée et afin de lui faire savoir que cette prestation pouvait être interrompue à la suite d'une réévaluation de l'état du plaignant. Notre bureau a conclu que l'infirmière avait communiqué au pharmacien des renseignements limités sur l'admissibilité du plaignant à une aide financière du gouvernement pour payer ses médicaments et que, dans ce contexte, il était raisonnable de déduire que le plaignant avait consenti à la communication de renseignements par ses fournisseurs de soins de santé. Nous avons conclu que ce geste ne constituait une atteinte à la vie privée au sens de la LPRP, étant donné que les renseignements avaient été divulgués à des fins pour lesquelles ils avaient été recueillis, c'est-à-dire l'octroi d'une aide financière de Travail sécuritaire NB en vue de l'achat d'analgésiques.

À la suite d'une plainte d'un particulier contre les Services aux tribunaux de Saint John à propos de l'envoi par la poste à un tiers de documents judiciaires du plaignant sans son consentement, notre bureau a enquêté dans le but de déterminer si les Services aux tribunaux de Saint John

avaient agi conformément à la LPRP. Même si notre enquête nous a permis de conclure que ce cas avait donné lieu à une atteinte à la vie privée au sens de la LPRP, nous avons également constaté que l'atteinte en question était un incident isolé imputable à une erreur humaine et que les Services aux tribunaux de Saint John avaient pris des mesures suffisantes pour empêcher que cela ne se reproduise.

ACTIVITÉS DE 2008-2009

Durant la dernière année, d'importants pas ont été franchis pour la réforme du droit en matière de protection de la vie privée. En juin 2008, le gouvernement a déposé à l'Assemblée législative le projet de loi 82 intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Le projet de loi a été soumis à l'examen du Comité permanent de modification des lois. Des consultations publiques ont eu lieu à ce sujet en octobre 2008. Notre bureau a présenté ses observations afin d'exprimer de sérieuses réserves à l'égard du projet de loi, notamment en ce qui concerne l'omission d'un droit garanti à la vie privée, l'exclusion des dix principes statutaires de la LPRP et l'absence d'une disposition obligeant à donner un avis en cas de manquement. Compte tenu des préoccupations formulées pendant les consultations publiques, le Comité a recommandé de ne pas donner suite au projet de loi dans sa forme actuelle et ce projet de loi a expiré au Feuilleton en novembre 2008. Des textes législatifs révisés seront déposés plus tard.

Nous avons également fait des présentations devant le Comité au sujet du document de travail intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sur la santé* afin de faire valoir la nécessité de textes législatifs s'appliquant en particulier aux renseignements personnels sur la santé ainsi que le besoin de mettre sur pied un organisme de surveillance autonome et distinct. Un avant-projet de loi sera déposé à ce sujet.

Le gouvernement provincial continue d'investir des sommes considérables dans l'élaboration du dossier de santé électronique. À cet égard, l'ombudsman a participé à des activités de planification à l'échelle provinciale ainsi que dans le cadre du Forum sur la confidentialité d'Inforoute Santé du Canada. En outre, notre bureau continue d'appuyer avec conviction l'établissement de liens plus étroits et la collaboration entre les bureaux des commissaires à la protection de la vie privée dans la région de l'Atlantique, à l'échelle nationale ainsi qu'au plan international dans le cadre de la Francophonie et du Forum des autorités compétentes en matière de protection des données, qui réunit des représentants d'États fédéraux.

Vu que le gouvernement étudie encore la possibilité de confier ce mandat à un nouveau bureau du commissaire à la protection de l'information et de la vie privée, notre bureau a dû poursuivre les activités d'application de la loi qui relèvent de ce mandat en se contentant de ressources très modestes. En raison de l'accroissement important des activités d'application de la loi, surtout dans le domaine des enquêtes à la suite d'atteintes à la vie privée, nous avons été forcés de limiter notre travail d'examen des pratiques de gestion de l'information ainsi que nos préparatifs internes en vue de la dévolution possible de ce mandat à une nouvelle autorité. Peu

importe la décision qui sera prise au sujet de l'organisme de surveillance chargé de cette fonction, il faut de toute urgence investir des deniers publics pour protéger la vie privée des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois ainsi que pour garantir leur droit à l'information.

Huit enquêtes ont révélé que les plaintes n'étaient pas fondées, sept ont abouti à la prestation d'éclaircissements et quatre ont été abandonnées, car les plaintes ont été retirées. Il y a également eu 14 demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de *Loi*. En outre, trois enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels dans la fonction publique. Des enquêtes ont été menées en raison de plaintes sur la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique.***

LOI SUR LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

La ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*** a reçu la sanction royale le 30 juin 2004; pourtant, le poste de défenseur n'a été pourvu que le 26 octobre 2006 lorsque l'ombudsman a accepté d'assumer la responsabilité de cette mesure législative de façon à veiller à ce que les droits et intérêts des enfants et des jeunes soient protégés dans les politiques, les programmes et les services gouvernementaux.

L'article 2 de la ***Loi*** décrit les responsabilités du défenseur comme suit :

a) veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés;
b) veiller à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées;
c) veiller à ce que les enfants et les jeunes qui ont droit de recevoir des services y aient accès, et que les plaintes que les enfants et les jeunes pourraient avoir à l'égard de ces services reçoivent l'attention voulue;
d) veiller à ce que de l'information et des conseils soient fournis au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes;
e) agir, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Le défenseur ne peut agir à titre de conseiller juridique. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, le défenseur peut, en vertu du paragraphe 13(1) :

a) recevoir et examiner une question concernant un enfant, un jeune ou un groupe d'enfants ou de jeunes;
b) plaider, servir de médiateur ou utiliser toute autre méthode de résolution de conflits au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;
c) si le plaidoyer ou la médiation ou toute autre méthode de résolution de conflits ne mène pas à un résultat jugé satisfaisant par le défenseur, il peut mener une enquête au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;
d) initier et participer ou prêter assistance aux jeunes ou aux enfants à initier et à participer à des conférences de cas, des révisions administratives, des médiations ou à d'autres processus en vertu desquels des décisions sont effectuées quant à la livraison de services;
e) fournir des renseignements au public sur les besoins et les droits des enfants et des jeunes, et sur le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse;
f) faire des recommandations au gouvernement ou à une autorité relativement aux lois, aux politiques et aux pratiques en ce qui concerne les droits des enfants et des jeunes ou les services qui leur sont destinés.

Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*

Les plaintes reçues par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent se distinguer des plaintes reçues par l'ombudsman du fait qu'elles impliquent toujours un enfant, un jeune, ou un groupe d'enfants ou de jeunes, et placent toujours les intérêts de ceux-ci au premier plan de l'enquête.

Bien que certaines plaintes proviennent directement de l'enfant ou du jeune concerné, elles sont, la plupart du temps, déposées par quelqu'un d'autre que l'enfant ou le jeune. Peu importe qui dépose la plainte, le défenseur a pour responsabilité, en tout temps, d'agir dans le meilleur intérêt de l'enfant. C'est une démarche centrée sur l'enfant. Ceci est en conformité avec un jugement récent de la Cour suprême du Canada dans l'affaire Syl Apps Secure Treatment Centre c. B. D., le 27 juillet 2007.

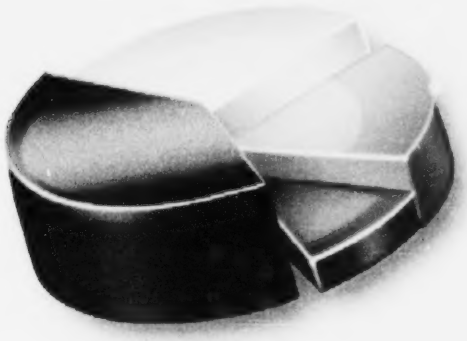
De façon générale, les enquêtes de l'ombudsman durent de un à trois mois, tandis que celles traitées par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent prendre plus de temps. Il est important de maintenir des échanges actifs avec le plaignant et d'entrer en contact régulièrement avec lui afin de fournir et de recevoir des informations relatives à l'affaire en cours.

La sensibilité de chaque cas est extrêmement importante pour le défenseur, quelle que soit la situation qu'il traite; presque tous les renseignements liés à chacun des cas demeurent confidentiels.

STATISTIQUES 2008/2009

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 226 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. En 2008-2009, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services dévloppement social, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.

STATISTIQUES 2008/2009



- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,464 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2008-2009. De ce nombre, 1,883 relevaient de la compétence du Bureau; 863 étaient des questions et des demandes de renseignements et 718 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 201 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de l'année 2008-2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 45 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la ***Loi sur le droit à l'information***. Le Bureau de l'ombudsman a mené 18 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.
- En tout, 47 dossiers ont été ouverts en 2008-2009 en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***. De ce nombre, 5 constituaient des appels déposés en vertu de l'article 32 de la ***Loi***. Trois de ces appels ont été rejetés et 2 ont été retirés. Il y a également eu 5 demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi*** et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.
- Dix-neuf enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***: De ce nombre, 8 des plaintes n'avaient aucun fondement; 7 ont été reglees après l'envoi d'eclaircissements; et 4 ont été retirés. 14 enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la ***Loi***. En outre, 3 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique. Une enquête ont été menée à l'égard de plaintes au sujet de la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique.***

- Les autres dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.
- En 2008-2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements concernant la ***Loi sur la protection des renseignements personnels.***
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 828 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.
- Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 266 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse.*** La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. En 2008-2009, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services développement social, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2008-2009. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Questions de santé	2007-2008	2008-2009
Agression/Injures-Physique, Sexuelle, etc	15	4
Soins dentaires	17	18
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	2
Appareils médicaux	6	11
Traitements médicaux	-	4
Santé mentale	11	7
Ordonnances demandées ou refusées	69	62
Demande pour aller à l'hôpital	10	24
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	52	44
Régime alimentaire spécial	7	10
Santé mentale	2	2
Total Partiel	**192**	**188**
Conditions de détention		
Propreté	16	27
Vêtements et literie	30	21
Nourriture	21	25
Chauffage et ventilation	7	10
Entretien et réparations	3	14
Surpeuplement	11	14
Total Partiel	**88**	**111**
Abandonné par le détenu	8	12
Administration	5	6
Classification ou transferts	60	52
Plaintes portant sur le personnel	2	5
Contrebande	4	4
Correspondance	12	22
Cour	6	8
Mesures disciplinaires	21	41
Aide juridique	5	4
Langues officielles	4	3
Libération conditionnelle	6	2
Biens personnels des détenus	37	40

Placement à l'intérieur de l'institution	23	26
Probation	-	1
Privilèges relatifs aux programmes	24	10
Loisirs	24	16
Demande de détention à domicile	-	5
Formulaires de demande	3	7
Requêtes pour articles refusés	12	14
Ségrégation	35	22
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	19	8
Conduite du personnel	30	38
Emploi du téléphone	39	35
Programme de mise en liberté provisoire	6	3
Menacé par la présence d'autres détenus	9	4
Moyens de contention utilisés	3	2
Violence verbale ou jurons	-	2
Privilèges de visites	19	27
Autres (comprend hors-compétence et questions)	130	123
Total Partiel	**548**	**544**
Total	**828**	**843**

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2007-2008	2008-2009
Administration	2	1
Classification ou transfert	-	-
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Services des coroners	2	1
Mesures d'urgence	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	12	7
Permis et licences	12	11
Autres (comprend hors-compétence et questions)	20	13
Total	**51**	**35**

DÉVELOPPEMENT SOCIAL

	2007-2008	2008-2009
Prestations d'aide au revenu		
Montants ou calculs	20	15
Retards	5	7
Refus	16	28
Suppression ou réduction	23	45
Critères d'admissibilité	27	32
Besoins à long terme	2	12
Remboursements	1	3
Total Partiel	94	142
Unités de logement		
Disponibilité	17	29
Évictions	7	7
Inspections	1	3
Réparations	20	8
Droit des locataires	5	10
Transferts	7	11
Total Partiel	57	68
Administration	9	10
Adoptions	3	11
Commission d'appel	1	4
Processus d'appel	-	3
Appareils ménagers/meubles	2	-
Enfants à besoins spéciaux	-	1
Plaintes portant sur le personnel	20	20
Plaintes reliées à l'emploi	23	8
Carte d'assistance médicale	17	12
Supplément au chauffage	1	4
Prêts et subventions au logement	12	15
Questions médicales	9	3
Foyers de soins/Établissements résidentiels	29	26
Services de protection	103	102
Formation et programmes de travail	2	-
Transportation	-	6
Autres (comprend hors-compétence et questions)	57	92
Total	439	527

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2007-2008	2008-2009
Services – traitement des dépendances	2	4
Administration	1	4
Admission	1	-
Ambulance	6	2
Plaintes portant sur le personnel	-	3
Plaintes reliées à l'emploi	-	1
Assurance-maladie	16	11
Santé mentale	10	17
Permis et licences	-	1
Services de placement	-	1
Santé publique	4	8
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	1	1
Statistiques de l'état civil	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	24	15
Total	65	69

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2007-2008	2008-2009
Administration	3	3
Admission	2	3
Plaintes portant sur le personnel	9	8
Plaintes reliées à l'emploi	13	7
Harcèlement (emploi)	1	-
Services de santé mentale	6	4
Traitements	8	7
Autres (comprend hors-compétence et questions)	15	14
Total	57	46

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

	2007-2008	2008-2009
Indemnisation		
Montant ou calcul	9	8
Suppression ou réduction	18	14
Prestations d'invalidité de longue durée	2	1
Total Partiel	29	23
Administration	2	5
Tribunal d'appel	6	5
Prestations – Retards	-	-
Demande refusée	9	13
Plaintes portant sur le personnel	6	9
Admissibilité	9	1
Evaluation des compétences	2	3
Plaintes reliées à l'emploi	4	1
Santé et sécurité	2	-
Paiement de services médicaux	2	3
Réadaptation médicale	2	2
Incapacité partielle permanente	-	1
Demande pour formation	3	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	25	20
Total	101	87

JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2007-2008	2008-2009
Administration	5	3
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Plaintes reliées à l'emploi	2	6
Assurances	2	-
Pensions alimentaires et ordonnances	28	28
Autres (comprend hors-compétence et questions)	54	23
Total	92	62

ÉDUCATION

	2007-2008	2008-2009
Accès aux dossiers scolaires	1	1
Administration	1	2
Intimidation	-	2
Enfants à besoins spéciaux	9	6
Plaintes portant sur le personnel	1	6
Programme d'études et tests	1	3
Plaintes reliées à l'emploi	3	3
Programme d'immersion en français	165	181
Enseignement à domicile	-	2
Placement d'étudiant	1	-
Transfert d'élève	1	1
Suspensions	4	4
Transports	1	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	10	15
Total	**198**	**229**

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2007-2008	2008-2009
Administration	4	1
Facturation et calculs	7	4
Demandes en dommages-intérêts	-	1
Débranchement	23	6
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Calendrier des paiements	1	4
Dépôts de garantie	7	-
Plaintes relatives aux services	6	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	20	14
Total	**69**	**33**

TRANSPORTS

	2007-2008	2008-2009
Accès et droit de passage	2	1
Administration	1	-
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Demandes en dommages-intérêts	7	8
Plaintes reliées à l'emploi	33	16
Procédures d'expropriation	2	-
Panneaux routiers	1	-
Problèmes de propriété	4	4
Entretien des chemins et des ponts	6	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)	5	11
Total	62	45

MUNICIPALITÉS

	2007-2008	2008-2009
Administration	6	2
Employment	6	-
Expropriation	2	1
Districts de services locaux	-	-
Arrêtés municipaux	3	6
Permis - License	1	2
Protection des renseignements personnels	2	1
Propriétés	8	5
Droit à l'information	3	1
Route – rues	2	-
Services	5	1
Eau et égouts	5	1
Zonage	1	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	14	7
Total	58	29

ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2007-2008	2008-2009
Administration	-	5
Districts de services locaux	7	4
Permis et licences	3	3
Requête	1	-
Pollution	1	1
Pollution – Qualité de l'eau	1	-
Litiges au sujet des biens	1	2
Eau et égouts	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	10	6
Total	24	22

SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

	2007-2008	2008-2009
Administration	-	2
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Permis et licences	4	6
Evaluation foncière	14	14
Évaluation foncière – procédures d'appel	4	6
Bureau d'evaluation - procedures	4	5
Médiateur des loyers	-	7
Statistiques de l'etat civil	-	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	11	29
Total	38	65

ÉNERGIE

	2007-2008	2008-2009
Plaintes reliées à l'emploi	2	-
Calendrier des paiements	-	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	10	16
Total	12	16

CENTRE HOSPITALIER RESTIGOUCHE

	2007-2008	2008-2009
Admission - sortie	5	4
Plaintes portant sur le personnel	7	6
Traitements médicaux	3	3
Services de santé mentale	5	7
Autres (comprend hors-compétence et questions)	12	25
Total	32	45

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE ET FORMATION

	2007-2008	2008-2009
Collèges communautaires – programmes	3	5
Collèges communautaires – procédures d'admission	1	1
Collèges communautaires – évaluation	2	1
Plaintes portant sur le personnel	-	2
Plaintes reliées à l'emploi	9	3
Programmes d'emploi	-	2
Subventions-prêts	1	-
Prêts étudiants	18	8
Autres (comprend hors-compétence et questions)	15	7
Total	49	29

RESSOURCES NATURELLES

	2007-2008	2008-2009
Accès à la propriété	1	1
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Terres de la Couronne - Bail	5	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	6
Application de la loi	1	-
Protection des forêts	1	-
Sentiers NB	1	-
Permis et licences	1	1
Propriétaire de terrain	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	8	5
Total	19	16

Bureau du Commissaire aux droits de la personne, du mieux-être et de la jeunesse
Office of the Commissioner for Human Rights, Well-being and Youth
Bureau du Commissaire aux droits de la personne, du mieux-être et de la jeunesse

DISTRICTS SCOLAIRES

	2007-2008	2008-2009
Accès au terrain de l'école	2	-
Accès aux dossiers scolaires	2	3
Administration	3	2
Processus d'appel	1	-
Enfants à besoins spéciaux	13	15
Fermeture d'écoles	1	1
Plaintes portant sur le personnel	5	4
Plaintes reliées à l'emploi	10	9
Programme d'immersion en français	1	3
Enseignement à domicile	-	1
Services de protection	-	1
Suspensions	4	4
Transports	9	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	9	17
Total	60	60

TABLEAU STATISTIQUE 2008/2009

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2008/2009

(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence ou les plaintes qui étaient encore à l'étude à la fin de l'année)

Ministères/Organismes	Total	Aide apportée	Recommend-ation	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	36	5	1	18	4	8
Environnement et Gouvernements locaux	18	1	1	8	4	4
Développement social	425	53	3	168	85	116
Santé et Mieux-être	55	13	4	17	6	15
Justice	53	5	1	21	11	15
Municipalités	20	-	1	8	8	3
Ressources naturelles	15	-	-	8	5	2
Société d'énergie du N.-B.	24	6	1	5	5	7
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	23	-	-	9	9	5
Sécurité publique	744	88	4	325	146	181
Régies régionales de la Santé	35	2	-	23	2	8
Le Centre Hospitalier Restigouche	31	3	-	15	7	6
Districts scolaires	49	8	-	24	4	13
Services Nouveau-Brunswick	44	6	-	20	4	14
Transports	30	1	-	13	9	7
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	75	5	1	38	14	17
Autres**	32	2	1	10	10	9
Total	**1,709***	**198**	**18**	**730**	**333**	**430**

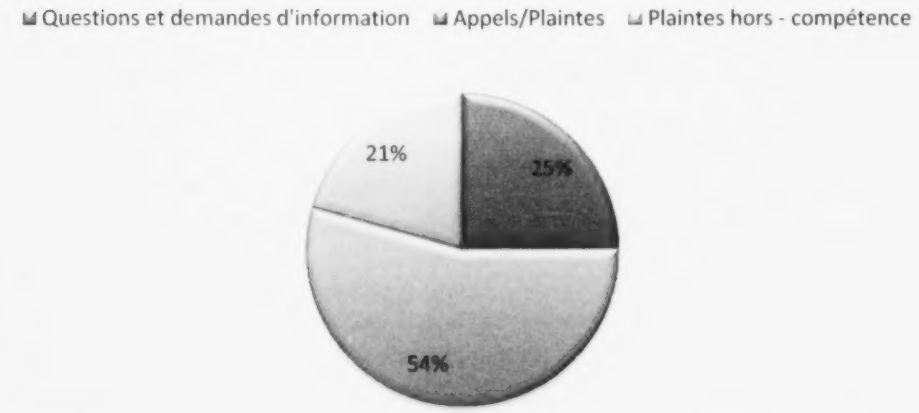
* Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2008/2009.

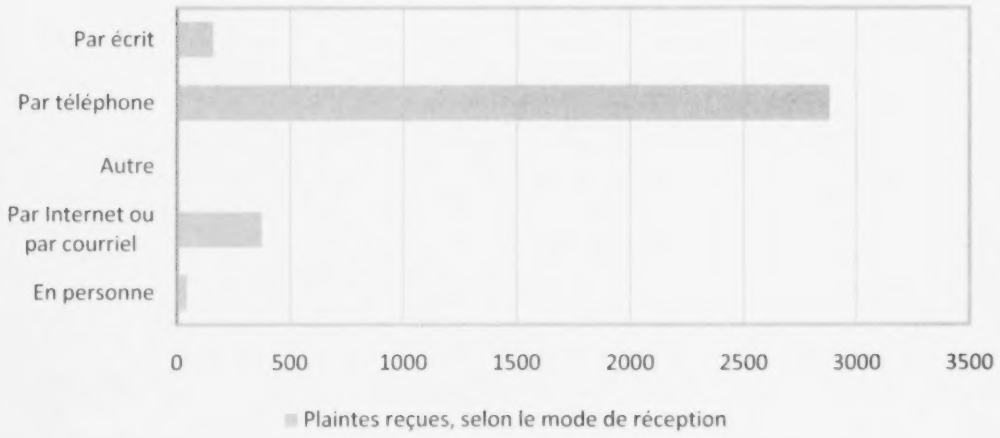
***201 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

TABLEAUX

Plaintes, Questions et Demandes de Renseignements reçues en 2008-2009

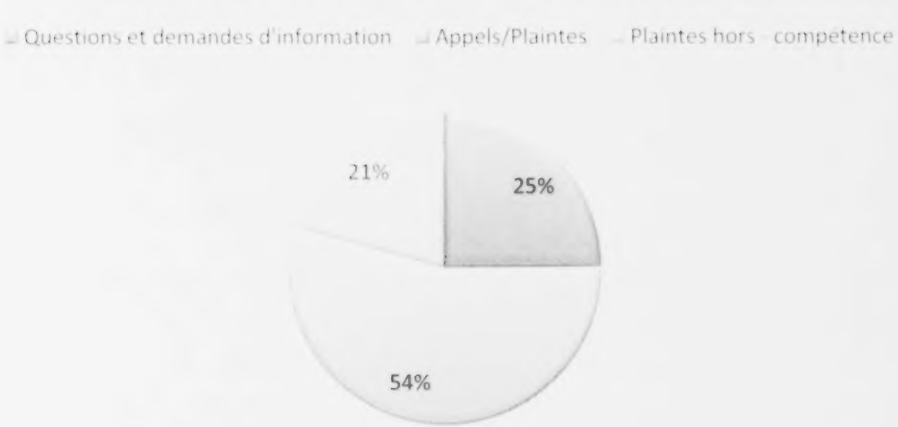


Plaintes reçues, selon le mode de réception



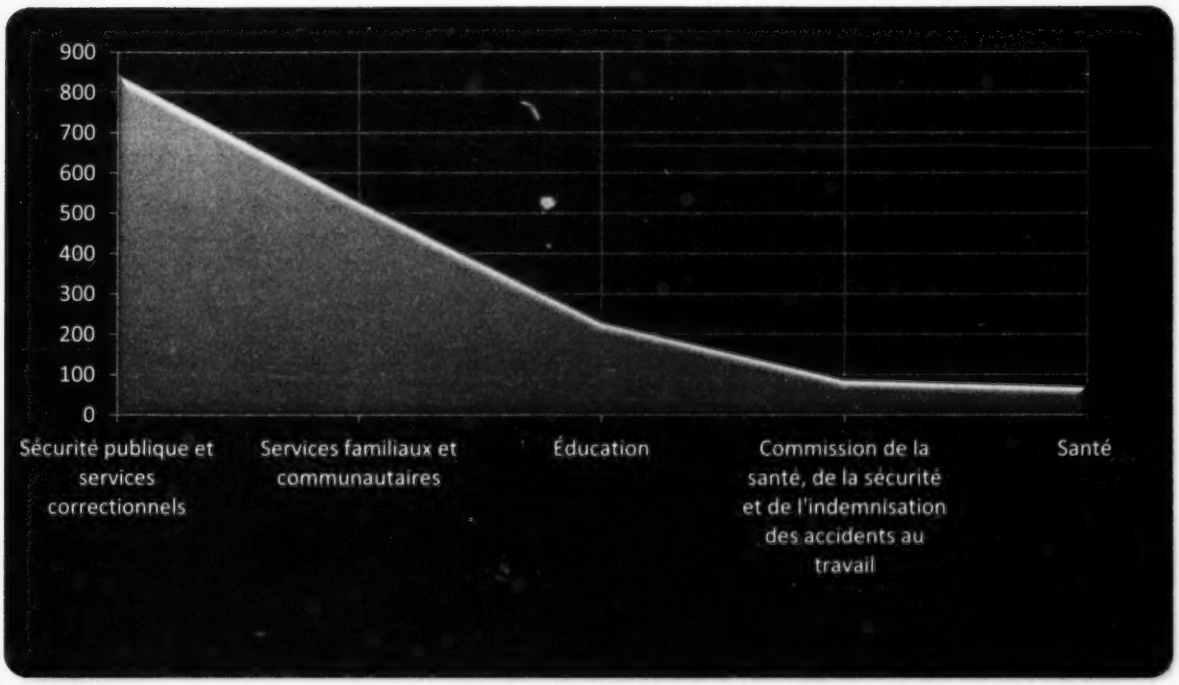
TABLEAUX

Plaintes, Questions et Demandes de Renseignements reçues en 2008-2009



Plaintes reçues, selon le mode de réception

CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES